



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MEDICINA HUMANA**

**Tesis**

Ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024

**Para optar el Título Profesional de**  
Médico Cirujano

**Presentado por:**

**Autor:** Vallejos Torres, Roberto

**Asesor:** Dr. Saavedra Velasco, Marcos José

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1763-3168>

**Lima – Perú**

**2025**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, **ROBERTO VALLEJOS TORRES**, egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Medicina Humana** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “ANSIEDAD Y ESTRÉS EN MEDICOS QUE TRABAJAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS DE ESSALUD LIMA 2024” Asesorado por el docente: DR SAAVEDRA VELASCO MARCOS JOSE DNI 46144493 ORCID 0000-0003-2977-1020 tiene un índice de similitud de (16) (DIECISEIS) % con código OID 14912:447097191 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado : ROBERTO VALLEJOS TORRES  
DNI: 42130228



.....  
Firma

Nombres y apellidos del Asesor: MARCOS JOSE SAAVEDRA VELASCO  
DNI: 46144493

Lima, 14 DE ENERO de 2025.

**DEDICATORIA.**

A mi familia, amigos y maestros que con su apoyo se logró culminar un largo camino en la formación médica.

Dedicado a mí, por mi esfuerzo, dedicación y perseverancia en lograr mis objetivos.

A mis hijos Jim, Luciana y esposa Giovana por ser mi motor y motivo de crecimiento y desarrollo personal y profesional

**Roberto.**

## **AGRADECIMIENTO.**

A Dios todo poderoso y misericordioso, por nunca abandonarme en mis momentos más difíciles.

A mi madre y hermanos por su apoyo moral, económico y aliento, en continuar los estudios.

A mis hijos Jim, Luciana y esposa Lic. E. Giovana Velásquez P. Por su motivación, dedicación, empatía, fortaleza y bondad.

A la Dra. Tamayo, muy agradecido por sus sugerencias y revisión de mi tesis, de investigación.

A mi tía China Dra. Suarez por sus palabras de aliento: ¡Tú puedes Roberto, siga adelante!

El autor

## Índice general

<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>Índice general</b> .....	v
<b>Índice de tablas</b> .....	vii
<b>Índice de figuras</b> .....	ix
<b>Resumen</b> .....	x
<b>Abstract</b> .....	xi
<b>Introducción</b> .....	xii
<b>CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA</b> .....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación problema:.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general:.....	4
1.3.2 Objetivos específicos:.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Teórica.....	5
1.4.2 Metodológico.....	5
1.4.3 Práctica.....	6
1.5 Limitaciones de la investigación.....	6
1.5.1 Temporal.....	6
1.5.2 Espacial.....	6
1.5.3 Unidad de análisis.....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.2. Bases teóricas.....	13
2.3. Formulación de la Hipótesis.....	19
2.3.1. Hipótesis General.....	19
2.3.2 Hipótesis Especificas.....	20
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b> .....	22
<b>3.1. Método de investigación</b> .....	22
<b>3.2. Enfoque de investigativo</b> .....	22

3.3. Tipo de investigación .....	22
3.4. Diseño de investigación.....	22
3.4.2. Nivel o alcance.....	23
3.5. Población, muestra y muestreo .....	23
3.6. Variables y operacionalización .....	26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
3.7.1. Técnica.....	28
3.7.2. Descripción de los instrumentos.....	28
3.7.3. Validación.....	29
3.7.4. Confiabilidad.....	29
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	29
3.9. Aspectos éticos.....	30
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>32</b>
<b>4.1. Resultados.....</b>	<b>32</b>
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	32
4.1.2. Prueba de hipótesis .....	46
4.1.3. Discusión de resultados.....	53
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>5.1. Conclusiones .....</b>	<b>57</b>
<b>5.2. Recomendaciones .....</b>	<b>57</b>
REFERENCIAS .....	59
ANEXOS .....	67

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Variables intervinientes en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024. ....	32
<b>Tabla 2.</b> Variables intervinientes de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.....	34
<b>Tabla 3.</b> Niveles de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.....	35
<b>Tabla 4.</b> Niveles de estrés según ítems en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024. ....	37
<b>Tabla 5.</b> Niveles de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.....	39
<b>Tabla 6.</b> Niveles de ansiedad según ítems en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.....	40
<b>Tabla 7.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.....	42
<b>Tabla 8.</b> Niveles de satisfacción según ítems en los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024. ....	44
<b>Tabla 9.</b> Relación entre los niveles de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024. ....	46
<b>Tabla 10.</b> Relación entre los niveles de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024. ....	47
<b>Tabla 11.</b> Relación entre el nivel de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.....	48

<b>Tabla 12.</b> Relación entre el nivel de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.....	48
<b>Tabla 13.</b> Relación entre el nivel de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.....	49
<b>Tabla 14.</b> Relación entre el nivel de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.....	50
<b>Tabla 15.</b> Relación entre el nivel estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.....	51
<b>Tabla 16.</b> Relación entre el nivel de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.....	52

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Variables intervinientes en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024. ....	33
<b>Figura 2.</b> Variables intervinientes de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.....	34
<b>Figura 2.</b> Niveles de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.....	35
<b>Figura 3.</b> Niveles de estrés según ítems en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024. ....	38
<b>Figura 3.</b> Niveles de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.....	39
<b>Figura 4.</b> Niveles de ansiedad según ítems en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.....	41
<b>Figura 4.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.....	43
<b>Figura 5.</b> Nivel de satisfacción según ítems en los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024. ....	45

## Resumen

**Objetivo general:** Determinar la relación entre los niveles de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024. **Metodología:** Método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo de investigación básico, diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 110 médicos y 110 usuarios, los instrumentos aplicados fueron la Escala DASS- 21 y el cuestionario SERVQUAL modificado validado por juicio de expertos. El análisis estadístico fue mediante el chi cuadrado considerando un IC del 95%. **Resultados:** El 92.7% de médicos no presentaron estrés y el 63.9% no presentó ansiedad y el 20.9% ansiedad leve. El 25.5% de los usuarios manifestaron insatisfacción, el 70.9% niveles neutrales y el 4.0% se encontraban satisfechos. En la relación de estrés y satisfacción, se obtuvo un Chi2 de 1.600 y un p valor de 0.357, por otro lado, en la ansiedad y satisfacción, el Chi2 fue de 15.616 y un p valor de 0.048, siendo significativo. **Conclusiones:** Los niveles de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia, influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** Ansiedad, Estrés Psicológico, Satisfacción del Paciente.

## **Abstract**

**General objective:** To determine the relationship between anxiety and stress levels in physicians working in the emergency service and the level of user satisfaction at the III Suarez Angamos hospital of Essalud Lima 2024. **Methodology:** Hypothetical-deductive method, quantitative approach, basic research type, non-experimental design and cross-sectional. The sample consisted of 110 physicians and 110 users, the instruments applied were the DASS-21 and modified SERVQUAL questionnaire validated by expert judgment. The statistical analysis was using the chi square considering a CI of 95%. **Results:** 92.7% of physicians did not present stress and 63.9% did not present anxiety and 20.9% mild anxiety. 25.5% of users expressed dissatisfaction, 70.9% neutral levels and 4.0% were satisfied. In the relationship between stress and satisfaction, a Chi2 of 1.600 and a p value of 0.357 were obtained, on the other hand, in anxiety and satisfaction, the Chi2 was 15.616 and a p value of 0.048, being significant. **Conclusions:** Anxiety levels in physicians working in the emergency department influence the level of user satisfaction.

**Keywords:** Anxiety, Stress, Psychological, Patient Satisfaction

## **Introducción**

El servicio de emergencia es una de las áreas más críticas en cualquier hospital, donde los médicos enfrentan situaciones de alta presión y toman decisiones en tiempo limitado, lo que puede generar estrés y ansiedad significativos. Estas condiciones laborales no solo afectan al profesional médico, sino que también pueden impactar la calidad en la atención. El nivel de satisfacción del paciente y familiares, un indicador clave de calidad en el área de los servicios de salud, el estado emocional y psicológico de los médicos podría tener un impacto significativo. En el Hospital III Suárez Angamos de EsSalud, Lima, este estudio tiene como finalidad analizar la conexión entre la ansiedad y el estrés en los médicos de las prestaciones de emergencia y el nivel de satisfacción percibido por los usuarios.

El desarrollo de la problemática planteada fue realizado siguiendo la siguiente estructura: en la primera sección se contextualiza el problema en relación al contexto actual, se presentan los problemas a nivel general y específico además de los objetivos de estudio, por otro lado, también se justifica de manera teórica, metodológica y práctica la investigación, además de las limitaciones temporal, espacial y de los recursos. En la segunda sección, se desarrolla el marco conceptual, mencionándose los estudios previos vigentes ordenados desde un contexto mundial hasta local, las bases teóricas que sustentan el estudio y las hipótesis planteadas.

Del mismo modo en el tercer apartado, se desarrolla la metodología del estudio, la delimitación de la población y muestra, además de las variables de estudio, las técnicas e instrumentos y el tratamiento estadístico que recibirán los datos y los criterios éticos que regirán el estudio. Los resultados descriptivos e inferenciales serán presentados en el cuarto apartado para posteriormente ser discutidos y contrastados con otras investigaciones.

Finalmente, en la quinta sección se presentarán las conclusiones y recomendaciones, así como también las citas bibliográficas debidamente citadas y las páginas anexas del estudio.

## **CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La ansiedad posee un alto impacto mundial, afectando a toda la población independientemente del género, edad, procedencia, grado de estudios, profesión, etc. De acuerdo a los pronunciamientos de la OMS, hasta el 2023 existen más de 301 millones de reportes de trastorno de ansiedad en alguna de sus formas y modalidades. Estos brotes de ansiedad pueden influir severamente en las circunstancias de vida de los individuos que la sufren, a partir de una sintomatología reconocible (1). Por su parte, el estrés es configurado uno de los trastornos más perjudiciales de siglo 21, el cual, según datos publicados, ha alcanzado a afectar a todos los niveles laborales, descrita como el aumento de la tensión mental causado por una o más situaciones que puedan ser complicadas o difíciles de afrontar (2). Asimismo, la constante exposición a situaciones traumáticas, elevadas jornadas laborales, y un descanso insuficiente además de un sueño no reparador pueden conducir a un agotamiento emocional y físico (3).

En África, la prevalencia de estrés y ansiedad entre médicos en emergencias es alta, exacerbada por las limitaciones de recursos y la alta demanda de servicios médicos. Una publicación nigeriana encontró que más del 60 % de los médicos de emergencias

experimentan niveles elevados de estrés y ansiedad (4). Las condiciones de trabajo a menudo incluyen falta de suministros médicos, personal insuficiente y una gran cantidad de pacientes, lo que contribuye significativamente al agotamiento mental y emocional (5). Por otro lado, en el continente asiático, los médicos de emergencias también enfrentan una alta prevalencia de estrés y ansiedad. En países como China e India, estudios han mostrado que más del 55% de los médicos de emergencias reportan síntomas de estrés significativo y ansiedad. La cultura de trabajo intensa y la expectativa de altos niveles de rendimiento sin errores también añaden presión, llevando a muchos médicos a sufrir de agotamiento y trastornos relacionados con el estrés (6,7). En Europa, específicamente en el Reino Unido, por ejemplo, se ha encontrado que cerca del 50% de los médicos de emergencias experimentan niveles significativos de estrés (8).

En Latinoamérica, los médicos de emergencias presentan elevada, influencia del sistema de salud frecuentemente sub financiados y sobrecargados. En Brasil, por ejemplo, estudios indican que cerca del 65% de los médicos de emergencias sufren de estrés significativo y ansiedad. La falta de personal adecuado, los recursos limitados y las largas horas de trabajo son factores determinantes (9), ello repercute enormemente en la comodidad del paciente atendido en el establecimiento de salud para atenderse el cual se encuentra relacionado con la calidad y eficacia de la atención recibida (10,11).

La calidad de la atención específicamente la brindada por el médico y la satisfacción están muy estrechamente vinculados, siendo la primera un componente esencial y de gran relevancia en la atención, en los últimos años se han acusado muchos retos, entre ellos la aceptación por aquellos que realizan el ejercicio de la salud en su rol en los

establecimientos de salud por distintos motivos relacionados a la carga laboral, falta de preparación o tiempos de espera prolongados (12,13). En el Perú, a pesar de gozar con un nivel de satisfacción aceptable, las investigaciones concuerdan que la satisfacción es menor en dimensiones relacionadas a los elementos tangibles, es decir, en aquellas relacionadas a la infraestructura (14,15). En el Hospital III Suárez Angamos de Essalud, del distrito de Miraflores, en Lima, se ha observado al personal de salud de emergencias sintomatología de ansiedad y estrés, y no se ha podido estimar la influencia de ello, así como el nivel de satisfacción de los pacientes que diariamente ingresan a estas unidades prestadoras de servicios indispensables para la comunidad.

## **1.2 Formulación problema:**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre los niveles de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024?

- ¿Cuál es la relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024?

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

#### **1.3.1 Objetivo general:**

Determinar la relación entre los niveles de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.

#### **1.3.2 Objetivos específicos:**

- Identificar la relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.
- Identificar la relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024
- Identificar la relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

El estrés y ansiedad son trastornos frecuentes en el contexto hospitalario, cuyo impacto no solo se limita al contexto físico o emocional, si no también repercute en el desempeño y en garantizar servicio y atención en salud óptimos, además de enfocarse en la resolución de problemas y necesidades del usuario, no obstante, a pesar de la relevancia de esta problemática, existe escasa investigación local. Por otro lado, la relación médico paciente constituye la piedra angular en el acto médico, y la presencia de factores como el agotamiento emocional puede generar barreras que impacten de manera negativa en la comunicación y contacto con el paciente. El presente estudio, además de brindar información actualizada que permita evaluar los niveles de estrés y ansiedad presentes en el personal del área de emergencias, su impacto en el nivel de atención de los usuarios, también representará un importante precedente en estudios posteriores.

### **1.4.2 Metodológico**

Como justificación metodológica, la pesquisa contó con un diseño observacional, analítico y transversal, y se empleó los instrumentos escala DASS – 21 y un cuestionario SERVQUAL modificado validado por juicio de expertos, enfocado en la evaluación del nivel de satisfacción en la atención médica, la metodología garantizó la validez y confiabilidad de los datos, permitiendo un análisis detallado de los factores asociados a ambos fenómenos. Del mismo modo, este estudio puede ser replicable en otros contextos del área hospitalaria.

### **1.4.3 Práctica**

A nivel práctico, el estudio permitió identificar el grado de ansiedad y estrés en el personal médico que labora en el área de emergencia y su impacto en la calidad y satisfacción en los pacientes. Esto permitió reconocer y generar estrategias enfocadas en cuidar y mantener la salud mental, reducir la carga emocional, así como la implementación y mejora de las condiciones laborales. Del mismo modo, se pueden desarrollar y aplicar programas de apoyo psicológico y estrategias de abordaje, específicos para los médicos que trabajan en el servicio de emergencias, que comprometen en muchas ocasiones la seguridad y cuidado.

## **1.5 Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

No se identificaron limitantes o restricciones a nivel temporal, sin embargo, es importante destacar que existen factores externos como brotes epidemiológicos, una mala gestión administrativa y picos de demanda en los servicios de emergencia que pueden influir en los niveles de estrés o ansiedad en el personal médico.

### **1.5.2 Espacial**

Debido a que el estudio se realizó únicamente en el Hospital III Suarez Angamos de Essalud en Lima, los resultados pueden no ser extrapolables a otros hospitales de menor capacidad resolutive o en regiones con características diferentes como los ubicados en zonas rurales.

### **1.5.3 Unidad de análisis**

La población estuvo limitada debido a que el acceso al personal médico y pacientes dependió de la disponibilidad de tiempo en los participantes, por ende, fue necesaria la coordinación previa.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### - Antecedentes internacionales.

Mei et al. (16) en el 2024, cuyo propósito fue identificar la preponderancia de la ansiedad, así como los síntomas depresivos en personal de un nosocomio chino. Estudio de enfoque transversal en una muestra de 9433 participantes que incluyó a personal médico y enfermero, los instrumentos empleados fueron el GAD-7 y el índice psicosocial (PSI). Se obtuvo que la edad promedio fue de aproximadamente 30,9 años, 58,8% fueron hombres, 57,7% fue casado, más de la mitad era bachiller, 51,3% asistía a turnos con menos de 24 horas quienes laboraban un promedio de 5 días a la semana, asimismo, se encontró una predominancia con respecto a la ansiedad de 21% en profesionales de la salud mientras que el 21,4% presentó síntomas depresivos, 71,9%, se encontró también que entre los factores asociados el trabajo por tiempos prologados, el estrés laboral, el padecer de depresión y la sobrecarga alostática fueron determinantes relacionados con el padecer de ansiedad. El trabajo concluye que es necesaria intervenir estos aspectos y promover programas que puedan disminuir la carga de estrés y ansiedad entre los trabajadores del nosocomio y hacer mejorar con respecto a su bienestar.

Gonzales et al. (17) elaboraron un trabajo para determinar los niveles de estrés en trabajadores sanitarios durante el 2023. Investigación transversal en 838

trabajadores, empleando como instrumento el EASE test. Se encontró que, en los últimos 5 años, los trabajadores estuvieron sometido a condiciones adversas en el 33,8% de los casos, 21,91% presentó niveles de estrés moderado a alto mientras que 3,53% indicó pasar por niveles de estrés extremadamente altos, asimismo se pudo conocer que el presenciar eventos adversos estaba asociado con niveles de estrés altos PR: 1,30 (CI:1,24-1,36). El estudio concluye que el estrés relacionado a episodios adversos tiende a perjudicar el desempeño y atención de los trabajadores por lo que es necesario ser considerado en la implementación de estrategias en la administración sanitaria.

Deneva y Ianakiev (18) en el 2021, identificaron los trastornos depresivos y ansiosos en trabajadores sanitarios del servicio de emergencia. La investigación fue de casos y controles, analítica, y el tamaño muestral fue de 95 profesionales de la salud, utilizándose como instrumento la aplicación del test State-Trait Anxiety Inventory y la Zung Depression Scale. Se obtuvo que los profesionales presentaron puntuaciones positivas ( $\geq 40$ ) para el tipo de escala para ansiedad S y ansiedad T en el 22,2% y 68,9%, respectivamente, mientras que otros puntuaron  $\geq 55$  para el tipo de escala T en el 11,1% de los profesionales que señala un tipo de ansiedad superior, por otro lado, 31,1% indicó tener un ligero estado depresivo y 8,9% indicó un estado medido de depresión. El estudio concluye que investigaciones similares sirven como base para trabajos posteriores abordando el tema de estrés en el personal de salud.

López et al. (19), con el fin de analizar el estrés profesional en el plantel médico del área de emergencia, realizaron una investigación observacional, que incluyó un enfoque descriptivo y transversal en una población de 70 médicos y el cuestionario NSS, se obtuvo que el 57,14% eran mujeres y eran más propensas a

padecer algunos niveles de estrés ( $p < 0.05$ ), además, estos niveles elevados de estrés también se encontraban asociados al poco tiempo de permanencia en el nosocomio. La conclusión de este estudio indica que se observó que estos altos niveles de estrés estaban asociados con periodos cortos de permanencia en el hospital.

Asamrew et al. (20) en el 2020, determinaron el nivel de satisfacción de los usuarios en un EESS. Estudio transversal conformado por 398 pacientes mediante la utilización de un cuestionario usado en estudios previos como instrumento. Entre los participantes se encontró que el 58% y 53% fueron mujeres y casadas, respectivamente, además, con respecto al nivel de satisfacción, el 46,2% de los casos fue aceptable, siendo los servicios con puntajes positivos, la disponibilidad de la cartera de servicios del área de laboratorio, radiología y farmacia, los servicios brindados por los médicos y los servicios del manejo de dolor. El servicio proporcionado por el área de farmacia evidenció una relación significativa con el incremento en la satisfacción. El estudio concluye que se alcanzó un nivel satisfactorio bajo en contraste a otros estudios por lo que es necesario mejorar el servicio brindado por los proveedores de la salud.

Ngoc et al. (21) tuvo como finalidad identificar el nivel de estrés y su correlación de riesgo. Estudio con enfoque transversal en una muestra constituida por 171 participantes entre médicos y enfermeras. Se utilizó como instrumento el modelo de Karasek. Se evidenció el nivel de estrés laboral fue de 8% en enfermeras y el 2,2% en médicos, además, el 38,6% tenía entre 1 a 5 años laborando en el nosocomio, 73,1% fueron enfermeras, asimismo, 62% realizaban labores más activas, seguida por 31,6% que realizaba trabajo cómodo, el 6,4% realizaba trabajo que ameritaba alto estrés y solo el 1,8% ejecutaba labores pasivas, encontrándose asociación significativa en participantes menores de 30 años quienes tenían 5,24 veces mayor

probabilidad de desarrollar estrés que los mayores de 30 años ( $p=0,019$ ), así como en aquellos que tenían un nivel senior y junior, trabajadores con menos de 5 años en el establecimiento, ser cirujano, con contrato, personal que laboraba 3 o 4 sesiones por semana quienes presentaron tasas de 4,97; 4,69; 8,8; 5,1 y 12,4 veces mayor probabilidad de presentar estrés, respectivamente. Por otro lado, los servicios con más prevalencia de estrés fueron cirugía con un 11,9%, medicina interna con un 6,7% y dermatología con un 1,5%.

- **Antecedentes nacionales.**

Rodríguez (22) relacionó la calidad de atención y satisfacción en usuarios atendidos por emergencia en el año 2023. El método fue hipotético deductivo, cuantitativo, correlacional, aplicado en 105 pacientes. Los hallazgos señalan que un 13,3% de los pacientes manifestó insatisfacción, mientras que el 86,7% expresó estar satisfecho. Además, se identificó una relación significativa con las dimensiones técnico-científica ( $p=0,001$ ), humana ( $p=0,004$ ) y ambiental ( $p=0,003$ ). El autor denota la evidencia de una alta significancia estadística entre estas variables.

Cárdenas y Díaz (23) durante el 2022, con el fin de estudiar el grado de asociación entre la ansiedad y el desempeño laboral llevaron a cabo una investigación de tipo cualitativo, sin diseño experimental, utilizando como muestra 108 trabajadores del área de enfermería, utilizando como instrumento el cuestionario Self-rating anxiety scale y la medición del desempeño laboral. Se halló que el 92,6% de los participantes mostró niveles de ansiedad dentro de los límites permisibles, mientras que las dimensiones que evalúan la misma variable se obtuvieron que 83,3% y 75% presentaron un grado intermedio de ansiedad en la dimensión afectiva y somática, no encontrándose relación significativa con el desempeño laboral.

Nieto y Sánchez (24) buscó evaluar la asociación la calidad de atención y satisfacción en un nosocomio local. La pesquisa fue descriptiva, correlacional en una población conformada por 100 pacientes utilizando dos cuestionarios como instrumentos, el primero acerca de la calidad del servicio brindado y la segunda encuesta relacionada. El 59% indicó una atención regular, el 23% mala y el 18% buena, en contraste, el 56% tuvo una buena satisfacción y el 22% tanto para alto como bajo los autores concluyen Se ha identificado un vínculo entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios.

Villena (25) Determinó la presencia de trastornos del ánimo y estrés de los doctores trabajadores en el Hospital Regional Lambayeque. Estudio transversal en 80 profesionales de enfermería y 82 médicos del Hospital Regional Lambayeque, empleando el cuestionario DASS-21 como herramienta de recolección de datos. Se reportó que el 62% tenían estrés, el 45.22% ansiedad y el 14.1% depresión, todas clasificadas como leve. Se concluye que había mayor incidencia de estrés y ansiedad entre el personal del sector salud, y esta no se encontraba relacionada con ser médico o enfermero.

Canchihuaman (26) para cuantificar de grado de depresión y ansiedad en el plantel médico de un nosocomio local durante el 2020, ejecutaron un trabajo descriptivo, correlacional. En una población de 50 participantes, se adoptó un enfoque cuantitativo, correlacional en 80 participantes de enfermería y 82 médicos del Hospital Regional Lambayeque, utilizando el cuestionario DASS-21 como instrumento, del cual se obtuvo que, el 86% de los participantes mostraron una ansiedad leve con un puntaje entre 20 y 40 puntos, lo que según la escala de Zung habría ocasionado problemas gástricos leves, problemas para respirar y episodios de taquicardia, mientras que el 56% de los encuestados indicó tener un nivel de

depresión moderado que habría ocasionado problemas que afectarían a sus entornos sociales, laborales y familiares, asimismo, se encontró asociación entre la depresión y la ansiedad en los trabajadores sanitarios ( $p=0,04$ ). Se observa significancia estadística entre las variables analizadas en el estudio.

Delgado (27) se enfocó en encontrar la asociación entre el desempeño y estrés laboral en el ámbito sanitario en el 2019, realizó una investigación cuantitativa, descriptivo en un tamaño muestral de 45 profesionales de salud, utilizando como instrumento dos cuestionario, el primero es un modelo de Maslash Burnout Inventory y el segundo, un cuestionario que aborda el desempeño laboral. Se obtuvo que 76,6% tenía un nivel de estrés medio, alto en las dimensiones de Agotamiento Emocional, Realización Personal y Despersonalización, en ese orden, encontrándose asociación significativa con el desempeño laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

- **ANSIEDAD**

- **Definición**

La ansiedad es un estado muy complejo, es una respuesta de alerta del cuerpo ante eventos consideradas nocivas o amenazador, la función que cumple la ansiedad es activar y advertir al cuerpo ante situaciones alarmantes, en diferentes momentos que pueden ser de un riesgo real o irreal, en donde la persona podría salir airoso. Además, la ansiedad nos va alistar para hacer frente a un peligro o problemas inminentes, evitando momentos de temor y activando respuestas de sumisión que controlen actitudes agresivas (28).

- **Clasificación y criterios diagnósticos**

Se considera que la ansiedad es un trastorno que forma parte de la idiosincrasia de todas las afecciones psiquiátricas, sin embargo, existe la categoría de trastornos de ansiedad establecida por el DMS-5, incluyendo trastornos como la ansiedad por separación, social, agorafobia, de tipo generalizada, inducida por drogas o el mutismo selectivo (29).

De manera inespecífica, los trastornos por ansiedad pueden ser identificados por la presencia de miedo muchas veces irracional, ataques de pánico y la evitación de amenazas, sin embargo, para fines del presente proyecto, se considerarán los criterios diagnósticos propios del TAG, se encuentra definido como el desasosiego excesivo, irracional y sostenido por más de seis meses y suele estar ligada a eventos cotidianos (30).

- **Clínica y fisiopatología**

En el trastorno de ansiedad el paciente experimenta síntomas de tensión, se ve expectante, inseguro y con la actitud negativa, al examen físico, tiene síntomas secundarios a descarga adrenérgica y vagal, como taquicardia fisiológica, sudoración excesiva o diaforético y cambios en la coloración del tegumento (31).

Del mismo modo, la ansiedad se encuentra asociada a trastornos en la función de los circuitos prefrontal y límbicos involucrados en la simbiosis adaptativa de la emoción y el procesamiento de la ansiedad, existen otras estructuras involucradas como las estructuras subcorticales en núcleos específico de la amígdala (32).

En relación a la depresión, esta posee un gran componente genético, siendo la ausencia del alelo Apolipoproteinas 2 el más vinculado. Del mismo modo, las citocinas proinflamatorias tienen un papel vital en la síntesis y recaptación de la

serotonina, lo cual a su vez genera alteraciones en la liberación y señalización de los mecanismos noradrenérgicos y serotoninérgicos, además, el interferón IFN y el factor de necrosis tumoral alfa genera un aumento en la liberación de corticosteroides suprarrenales (33).

- **ESTRÉS**

- **Definición**

Si bien el estrés es un concepto abstracto, este puede definirse como una reacción negativa ante diversas situaciones agobiantes que obstaculizan el curso normal de eventos cotidianos, este puede manifestarse como fatiga, irritabilidad y agotamiento emocional (34). Se destaca que aquellas personas que tienen un diagnóstico previo de ansiedad tenían una mayor predisposición a desarrollar estrés y distorsiones cognitivas (35).

- **Clínica y fisiopatología**

El estrés se encuentra mediado por una serie de respuestas biológicas y psicológicas, en primera instancia, el sistema nervioso simpático genera una respuesta de lucha o huida, en donde se produce la activación de la glándula suprarrenal por parte del hipotálamo, lo cual genera la liberación de catecolaminas que, a su vez, tiene un efecto excitador. El Eje Hipotálamo-Hipófisis-Suprarrenal estimula que la hormona liberadora de corticotropina sea secretada y que a su vez genera la producción de la hormona adrenocorticotrópica, generando la liberación sostenida de cortisol (36).

El cortisol es liberado como producto del síndrome general de adaptación, el sistema nervioso simpático se activa causando que el paciente se encuentre en estado

de alerta, ante estímulos constantes, se genera una fase de resistencia, cuando el estrés alcanza su punto máximo, se produce la fase de agotamiento (37).

La escala DASS-21, el cual también evalúa el grado de depresión, comprende 21 ítems comprendidas un conjunto de 3 escalas autoinformadas y diseñadas; la escala es la forma más corta de la versión original conformada por 42 ítems, demostrándose que tiene facultades para evaluar parámetros psicométricos adecuados y es equivalente a otras escalas precisas, estudios similares respaldan el hecho de la aplicación para la medición de estados adversos y trastornos ansiosos, depresivos y estresantes (38).

- **SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD**

Bajo este sustento cobra relevancia evaluar que tan satisfechos se encuentran los pacientes y su percepción en relación al servicio de salud brindado. La satisfacción se define como la relación con las expectativas y percepciones del “consumidor” sobre los servicios de salud ideal y la labor médica y cómo percibe el servicio recibido. Asimismo, se analiza cómo los actores involucrados en la actividad referenciando a los profesionales de la salud cumplen y satisfacen las necesidades del consumidor expectante como parte integral de este proceso de evaluación (39).

La calidad de este servicio debe comprender el óptimo desempeño de cada una de sus partes: en el marco político y legal se busca la implementación de estrategias de salud pública, así como el compromiso de todas y cada una de sus partes, la dimensiones éticas y técnico profesionales van de la mano, ya que se espera que el profesional de salud tenga pleno conocimiento en su campo y la normativa vigente sin dejar de lado la empatía y lado humano de su profesión; adicionalmente,

es de suma importancia la constante actualización de la información y una adecuada gestión de los recursos (40).

La medición del grado de satisfacción usualmente es realizada mediante el cuestionario SERVQUAL, alternativa bastante empleada que sirve como instrumento para evaluar la percepción de los servicios que incluye a los servicios recibidos por la cartera de servicios. Se apoya en el hecho de que la calidad puede ser medida a partir de lo que el paciente asume o espera y de la realidad desde su lado personal de la calidad del servicio recibido (41). Originalmente, el cuestionario SERVQUAL evalúa cinco aspectos; el primero, llamado elementos pertenecientes a la infraestructura, que hace referencia a las instalaciones, estado de los equipo y herramientas, presencia del personal, materiales de uso para la comunicación entre otras manifestaciones físicas usadas con la finalidad de brindar el servicio y a otros clientes en las instalaciones donde se desarrolla la prestación; la segunda, fiabilidad, que se refiere a manera o forma de realizar un servicio que permita ser confiable y preciso; la tercera, la capacidad de respuesta se presenta con claridad, y dispone tiempo de atención, la cuarta, la garantía, referida al conocimiento, la capacidad de amabilidad y la forma en la que los empleados generen confianza en el cliente por el servicio brindado; y la quinta, la empatía referido a la prestación de un servicio al cliente personalizado e individualizado (42). En el presente estudio se modificó dicho cuestionario, se validó por juicio de expertos. En donde se eliminó dos dimensiones (capacidad de respuesta y elementos tangibles), y se trabajó con tres dimensiones (fiabilidad, seguridad y empatía), manteniendo un enfoque médico.

- **TEORÍAS RELACIONADAS**

- **Teoría hormonal**

Desde el punto de vista fisiopatológico, se postula que el estrés puede desencadenar una cascada mediada por la actividad histaminérgica del hipotálamo, quien a su vez modula la acción del núcleo de la estría terminal y genera una retroalimentación positiva en los receptores H1 y H2 de histamina, generando así un efecto ansiogénico (43). Otro mecanismo estudiado es la desregulación de la vía de la corteza prefrontal a la amígdala, el cual aumenta los niveles presinápticos de glutamato y, por consiguiente, incrementar su función neuro excitatoria (44).

Xin, et al. señala que existe una estrecha correlación entre los trastornos de estrés y ansiosos, con el deterioro fisiológico y mental, así como un impacto negativo en el desarrollo de las relaciones inter e intrapersonales, se identificó que en aquellos pacientes con historial de trastornos de ansiedad y/o estrés había una mayor prevalencia de enfermedades psiquiátricas, oculares, cardiovasculares, dermatológicas y genitourinarias (45). Otra investigación realizada en China por Hu, et al en el año 2022, indica que puntuaciones mayores de estrés ambiental y síntomas de ansiedad estaban asociados al neuroticismo, el cual actuaba de mediador en la relación y desempeño laboral (46).

- **Teorías Biopsicosociales**

La OMS indica que una buena salud mental consiste en la respuesta normal o favorable al estrés y una prueba productividad laboral y participación con la comunidad. (47) No obstante, el personal de salud es difícil alcanzar este equilibrio, ya que se encuentra expuesto a múltiples situaciones agobiantes: desde la carga laboral, los horarios extenuantes, el exceso de responsabilidades y la pésima gestión

de los recursos por parte de entidades superiores, además de situaciones emocionales agotadoras como el estado crítico de un paciente o su fallecimiento (48).

El Modelo de Diátesis- estrés de Man explica que, si bien algunas personas tienen una mayor predisposición biológica a presentar ciertos trastornos mentales, el modelo transaccional del estrés sustenta que toda situación estresante tiene un impacto negativo en el individuo, sin embargo, la magnitud de este se encuentra mediada por el nivel de afrontamiento, resiliencia e inteligencia emocional (49,50). Del mismo modo, la Teoría Bioecológica acuñada por Urie Bronfenbrenner sugiere la toma de decisiones y el desenvolvimiento del individuo se encuentra íntimamente asociado a los micro, macro y exosistemas (51). Esto no solo repercute la salud física del médico sino también su desempeño como profesional, la calidad de la atención y el binomio médico-paciente, el cual es considerado la piedra angular del ejercicio médico (52).

## **2.3. Formulación de la Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis General**

**Hi:** Existe relación entre los niveles de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

**Ho:** No existe relación entre los niveles de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

### 2.3.2 Hipótesis Específicas

**Hi1:** Existe relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

**Ho1:** No existe relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

**Hi2:** Existe relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

**Ho2:** No existe relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

**Hi3:** Existe relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

**Ho3:** No existe relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la

satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud  
Lima 2024.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1.Método de investigación**

Método hipotético- deductivo, debido a que se apoyó en el planteamiento de hipótesis que surgen de observaciones que se realizarán en la parte inicial, para que de esta forma se deduzcan consecuencias lógicas, las cuales fueron sometidas posteriormente a pruebas empíricas que permitan confirmar o refutar las hipótesis expuestas (53).

### **3.2.Enfoque de investigativo**

Enfoque cuantitativo, puesto que la prueba de hipótesis basó su recolección y análisis en datos numéricos con el uso de mediciones estandarizadas y análisis estadísticos que permitan el establecimiento de patrones en cuanto a los fenómenos a estudiar (54).

### **3.3.Tipo de investigación**

Básico, ya que el propósito fundamental del estudio se basó en aumentar el conocimiento existente a nivel teórico, sin realizar intervenciones prácticas inmediatas a manera de solución del problema presentado, es decir el estudio busca brindar una mejor amplitud y profundización del saber de la realidad ya existente (55).

### **3.4.Diseño de investigación**

El diseño fue no experimental, no intervencional, para así abordar la variable tal y como ocurren en su medio originario, sin la necesidad de realizar interposiciones que logren manipularlas o alterar su comportamiento natural (55).

#### **3.4.1. Corte**

Es de corte transversal a causa de que la obtención de los datos fue dada en un determinado tiempo determinado sobre la población objetiva (53).

### **3.4.2. Nivel o alcance**

Fue correlacional, con el fin de explorar la relación de riesgo presente entre las variables y los fenómenos a estudiar en un contexto en específico, midiendo el valor en el que estos fenómenos se encuentran asociados (54).

## **3.5. Población, muestra y muestreo**

### **3.5.1. Población Médica.**

La ubicación de dos poblaciones de tesis; la primera fue compuesta por 150 médicos de diversas especialidades (medicina general, traumatología y ortopedia, emergencia y desastre, medicina interna, gineco obstetricia, cirugía general y pediatría) que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud, ubicado en Av. Angamos este N° 261 Miraflores – Lima. Los médicos cumplen 150 horas de trabajo al mes.

#### **A. Criterios de inclusión**

Se incluyó a todo aquel que cumpla los siguientes criterios.

- Personal médico de entre 25 a 65 años que trabaja en el servicio de emergencias y bajo régimen laboral 728, 276 y 1057.
- Personal médico que labore como mínimo 150 horas al mes.
- Personal médico con un tiempo de trabajo superior a 1 año en el servicio de emergencia.
- Personal médico que firme voluntariamente el consentimiento informado.

#### **B. Criterios de exclusión**

Se incluyó en la presente investigación a todo aquel que cumpla los siguientes criterios.

- Personal médico que mantenga un diagnóstico de salud mental, como ansiedad, estrés, o algún otro trastorno mental.
- Personal médico contratado bajo régimen locador de servicio.
- Personal médico que se encuentre de vacaciones.
- Personal médico rotante en otros centros hospitalarios.

### C. Muestra

Estuvo constituida por 110 médicos entre varones, mujeres de siete especialidades, que brindan atención médica en el hospital III Suarez Angamos de Essalud, en el servicio de emergencia, cumpliendo 150 horas de trabajo al mes. La muestra fue calculada mediante:

- **Formula de la muestra**

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times p}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

En la fórmula se describe cada componente.

**N.** indica el tamaño de población = 150 médicos del hospital III Suarez Angamos de Essalud, que trabajan en el servicio de emergencia.

**Z.** Nivel de confianza = 95% (Valor estandarizado de 1.96)

**p.** La probabilidad de éxito o la proporción anticipada de éxito 50% = 0.5

**q.** La probabilidad de fracaso o la proporción anticipada de falta de éxito 50% = 0.5

**d.** Error máximo admisible 5% = 0.05 este valor se contempla como una medida de error, ya que se ha establecido un nivel de confianza de 95% = 0.95

**n.** Tamaño de muestra que se busca

Aplicando la formula.

$$n = \frac{150 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (150 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{144.06}{1.3329}$$

$$n = 110$$

### 3.5.2. Población usuaria.

El segundo grupo poblacional estuvo conformado por 150 usuarios que acuden en forma diaria al servicio. En busca de atención médica.

#### A. Criterios de inclusión

- Usuarios atendidos por el personal médico participante en este estudio
- Mayores de 18 años.
- Usuarios atendidos en los diferentes tópicos en el servicio de emergencia.

#### B. Criterios de exclusión

- Usuarios con problemas de comunicación o lenguaje.
- Usuario menor de edad.
- Usuarios atendidos por el personal médico que no participan en este estudio.

**Aplicando la fórmula:**

$$n = \frac{150 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (150 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{144.06}{1.3329}$$

$$n = 110$$

Por otro lado, la muestra correspondiente a los usuarios se compuso por 110 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

#### C. Muestreo

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple en la que todos los sujetos poseen la semejante posibilidad de elección.

### 3.6. Variables y operacionalización

#### 3.6.1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>VARIABLE 1: Ansiedad y estrés</b>	La ansiedad es una respuesta de alerta del cuerpo, ante posibles eventos que lo posicionan en desventaja. Por otro lado, el estrés es la respuesta concreta del organismo a cualquier estímulo realizado (28,34).	La ansiedad se define como el estado de alerta identificado por la escala DASS – 21. En la sub escala: Ansiedad. Del mismo modo, el estrés será medido por la sub escala: Estrés. (28,34)	Ansiedad (Ítems 2, 4, 7, 9, 15, 19 y 20)	Factores personales.	Cualitativa ordinal	<b>No presenta ansiedad</b> < 4 puntos <b>Ansiedad leve</b> 4 puntos <b>Ansiedad moderada</b> 5 a 7 puntos <b>Ansiedad severa</b> 8 a 9 puntos <b>Ansiedad extremadamente severa</b> >= 10 puntos
			Estrés (Ítems 1, 6, 8, 11, 12, 14 y 18)	Factores profesionales.  Factores institucionales  Factores laborales		<b>No presenta estrés</b> < 8 puntos <b>Estrés leve</b> 8 a 9 puntos <b>Estrés moderado</b> 10 a 12 puntos <b>Estrés severo</b> 13 a 16 puntos <b>Estrés extremadamente severo</b> >= 17 puntos

<b>VARIABLE 2:</b> Nivel de satisfacción	La satisfacción se define como la relación con las expectativas del usuario sobre los servicios de salud ideal de atención médica y cómo percibe el servicio recibido (39).	Servicio o prestación enfocada en la historia natural de la enfermedad con el fin de mejorar el bienestar del paciente. Para que esta sea efectiva y pueda ser brindada de manera satisfactoria es necesario de un enfoque multidisciplinario (40). La satisfacción de los usuarios fue medida haciendo uso del cuestionario de satisfacción de elaboración propia	Fiabilidad	Sencillez de trámites Continuidad Respeto	Cualitativa ordinal	<b>Insatisfecho</b> 4 a 13 puntos <b>Neutral</b> 14 a 21 puntos <b>Satisfecho</b> 22 a 28 puntos
			Seguridad	Confianza Honestidad Servicio		<b>Insatisfecho</b> 4 a 13 puntos <b>Neutral</b> 14 a 21 puntos <b>Satisfecho</b> 22 a 28 puntos
			Empatía	Amabilidad Atención individualizada Tolerancia		<b>Insatisfecho</b> 5 a 17 puntos <b>Neutral</b> 18 a 27 puntos <b>Satisfecho</b> 35 a 91 puntos

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

#### **3.7.1. Técnica**

Se recopiló la data requerida a partir del empleo de la técnica de la Encuesta, para recolectar datos sobre las características, opiniones, actitudes, comportamientos o creencias en una población determinada y que su uso atañe la formulación de preguntas debidamente estructuradas a una muestra que sea lo suficientemente representativa (55).

#### **3.7.2. Descripción de los instrumentos**

Para las variables de ansiedad y estrés se utilizó la Escala DASS- 21, considerando solo las subescalas que incluyan dichas variables, el presente instrumento se puntúa en escala de Likert del 0 al 3 y mide los aspectos de tensión, agitación y otras situaciones de ansiedad fisiológicas y/o patológicas, además las respuestas o reacciones, que hacen imposible la relajación, la agitación y la irritabilidad (56).

Se consideró pertinente utilizar el instrumento SERVQUAL modificando validado por juicio de expertos, para cuantificar la variable satisfacción del usuario únicamente en relación a la atención por parte del personal médico. El instrumento estuvo conformado por 13 pares de preguntas de Expectativa (E) y Percepción (P) del usuario ordenadas en una escala de Likert en donde 1 es Muy insatisfecho y 7 muy satisfecho. Se consideraron las dimensiones en base a los ítems 1 al 4: fiabilidad, 5 al 8 seguridad y del 9 al 13: empatía. Además, se calcularon los siguientes baremos: a nivel global, se considera insatisfecho de 13 a 44 puntos, neutral de 45 a 71 puntos y satisfecho de 72 a 91 puntos.

Así mismo, los datos de las covariables sexo y especialidad fueron recopilados en la ficha de recolección de datos.

### **3.7.3. Validación**

Para la evaluación del nivel de satisfacción, el cuestionario contó con la validación por juicio de expertos (ANEXO 10) compuesto por cuatro médicos internistas y un psiquiatra, considerándose un instrumento aplicable.

### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad del DASS – 21, se evaluó mediante el análisis de su consistencia interna, realizados en una investigación a adolescentes, el alfa de Cronbach total fue de 0.97 (Szabó, 2010, Tully y Cols., 2009,), mientras que se obtuvieron valores de 0.88, 0.79 y 0.83 para trastornos depresivos, ansiosos y de estrés, respectivamente. En el actual estudio, se determinó un Alfa de Cronbach de 0.788, el cual determinado como confiable.

En relación al instrumento enfocado en la medición del nivel de satisfacción, se obtuvo un puntaje de confiabilidad a partir del estadístico Alfa de Cronbach de 0.922 el cual fue favorable.

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

Previa coordinación con las autoridades pertinentes en el nosocomio en donde se realizó el proyecto, se explicó el estudio tanto al profesional de salud como a los pacientes, y se realizó la firma del consentimiento informado. El llenado de las escalas DASS – 21 y el cuestionario “SERVQUAL modificado”, demoró un promedio de 15 a 25 minutos por unidad muestral. Al finalizar la aplicación se analizó y verificó en número de orden y el correcto llenado.

Luego de aplicar la escala DASS – 21 y el cuestionario “SERVQUAL modificado”, se eliminaron pruebas incompletas o llenadas de manera errónea, seguido de su enumeración secuencial. Posteriormente, se creó una base de datos utilizando el software Excel 2019, los cuales serán exportados y procesados posteriormente en el programa estadístico IBM SPSS 27.0 versión español, con mucho cuidado previniendo errores y posibles sesgos en los

resultados. En el proceso y análisis de datos, se emplearon estadísticas descriptivas correlacionales. Además, mediante la prueba de chi cuadrado se encontró la relación entre el estrés, ansiedad en médicos y el nivel de satisfacción de los usuarios con un p valor menor a 0.05. Asimismo, Los hallazgos finales fueron mostrados mediante tablas estadísticas que presentarán frecuencias simples y gráficos en barras.

### **3.9.Aspectos éticos**

Pertenecen a la filosofía moral en donde las acciones beneficiosas y perjudiciales realizadas por individuos siguen una única línea. Al igual que la conducta de las personas, se guían por principios morales y éticos, por tal efecto, el comportamiento del profesional de la salud debe obedecer a decisiones y actos de tipo morales y éticos, obteniendo así, metas de vivir siempre en bien, sin dejar de estar entre los valores morales y éticos. En el estudio detallaremos los siguientes principios (58):

- **Autonomía.** Se respetó el deseo de colaborar activamente como participante en el estudio de investigación, a los profesionales del ámbito médico.
- **Beneficencia.** Al personal médico que participó en el estudio de investigación, se le explicó sobre la ayuda y los beneficios directos e indirectos, que se obtendrá con los resultados del estudio de investigación. Se brindó terapia cognitiva, técnicas de relajación, terapia conductual, psicoterapia, según indicación del especialista y necesidad del paciente. Identificando los niveles que contribuyen al estrés y ansiedad en los médicos se pueden implementar intervenciones.
- **No maleficencia.** En el proyecto de investigación, el personal médico que participó, fue informado que no sufrirá ningún riesgo, ningún daño tanto físico, ni mental se cuidará su integridad en todo aspecto.

- **Justicia.** Todas las personas tenemos la dignidad por naturaleza humana, por lo tanto, es un valor fundamental, de la ciencia médica. En el estudio de investigación el personal médico participante, serán tratados respetuosamente.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

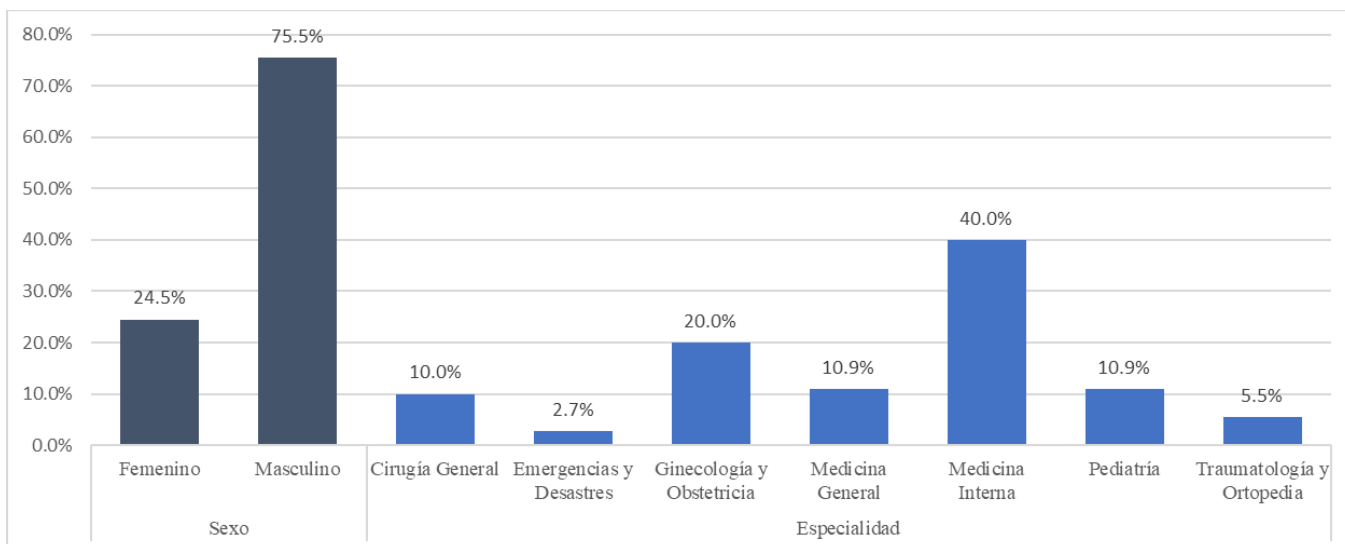
### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1.** Variables intervinientes en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

<b>Variables intervinientes</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Femenino	27	24.5
Masculino	83	75.5
<b>Especialidad</b>		
Cirugía General	11	10.0
Emergencias y Desastres	3	2.7
Ginecología y Obstetricia	22	20.0
Medicina General	12	10.9
Medicina Interna	44	40.0
Pediatría	12	10.9
Traumatología y Ortopedia	6	5.5
Total	110	100.0

**Figura 1.** Variables intervinientes en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.



En relación a las variables intervinientes, en la tabla y figura 1, se muestra el sexo y la especialidad en médicos que trabajan en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024, en donde el 75.5% son varones. En relación a la especialidad médica, el 40.0% del total corresponde a Medicina interna, el 20.0% a Ginecología y obstetricia, el 10.9% a Medicina general y Pediatría, respectivamente, el 10.0% a Cirugía general, el 5.5% a Traumatología y ortopedia y el 2.7% a Emergencias y desastres.

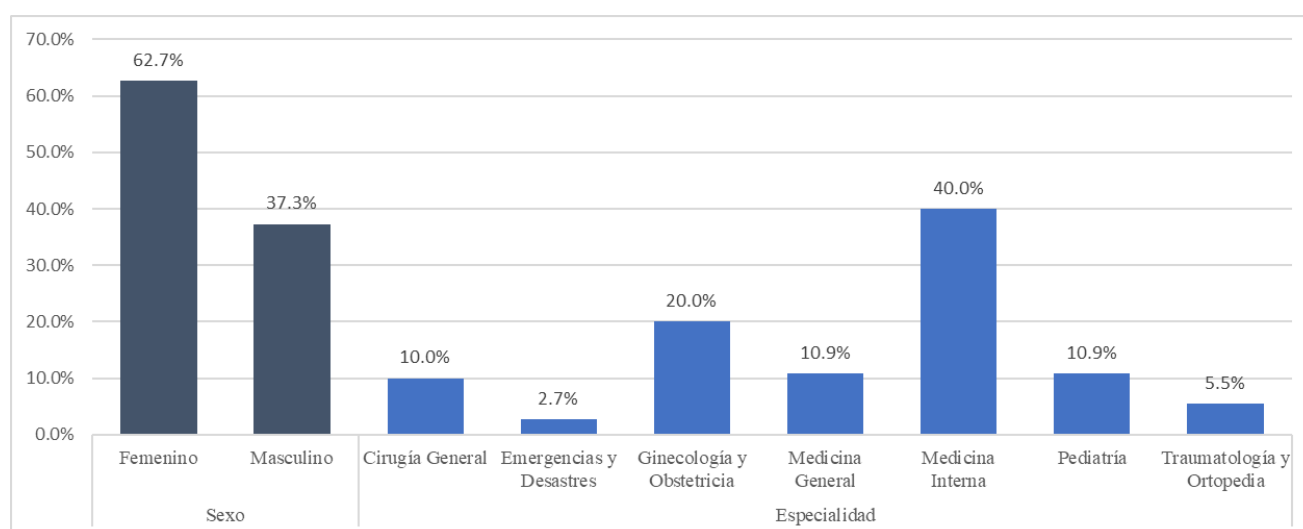
**Tabla 2.** Variables intervinientes de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud

Lima 2024.

<b>Variables intervinientes</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Femenino	69	62.7
Masculino	41	37.3
<b>Especialidad</b>		
Cirugía General	11	10.0
Emergencias y Desastres	3	2.7
Ginecología y Obstetricia	22	20.0
Medicina General	12	10.9
Medicina Interna	44	40.0
Pediatría	12	10.9
Traumatología y Ortopedia	6	5.5
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

**Figura 2.** Variables intervinientes de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud

Lima 2024.

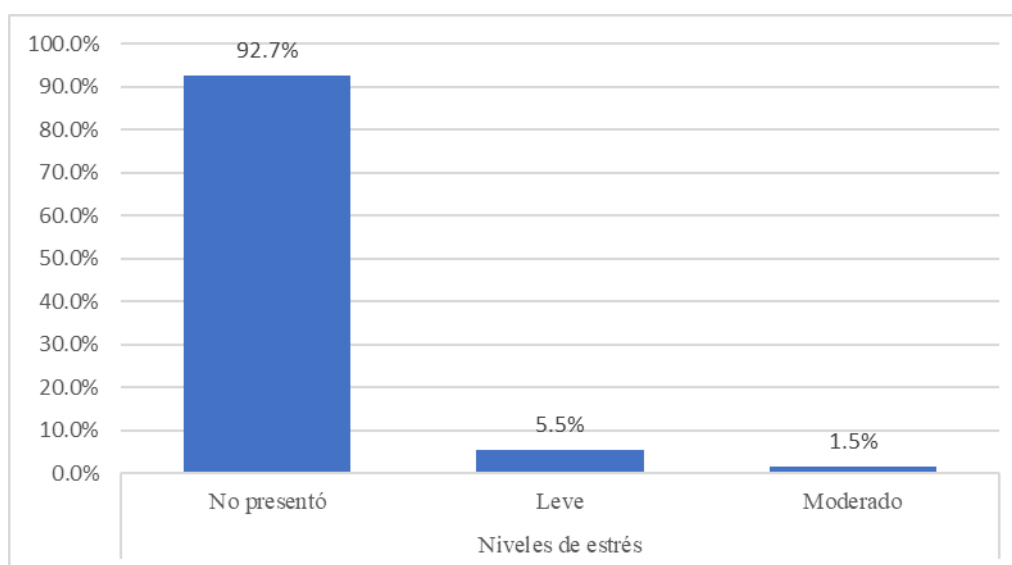


En la tabla y figura 2, se muestra el sexo y servicio en donde se atendieron los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024, en donde el 62.7% del total corresponde al sexo femenino. En relación a la especialidad médica en la que fueron atendidos, se observó la misma distribución que el personal médico.

**Tabla 3.** Niveles de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.

Niveles de estrés en médicos	N	%
No presentó	102	92.7
Leve	6	5.5
Moderado	2	1.8
Severo	0	0.0
Extremo	0	0.0
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

**Figura 3.** Niveles de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.

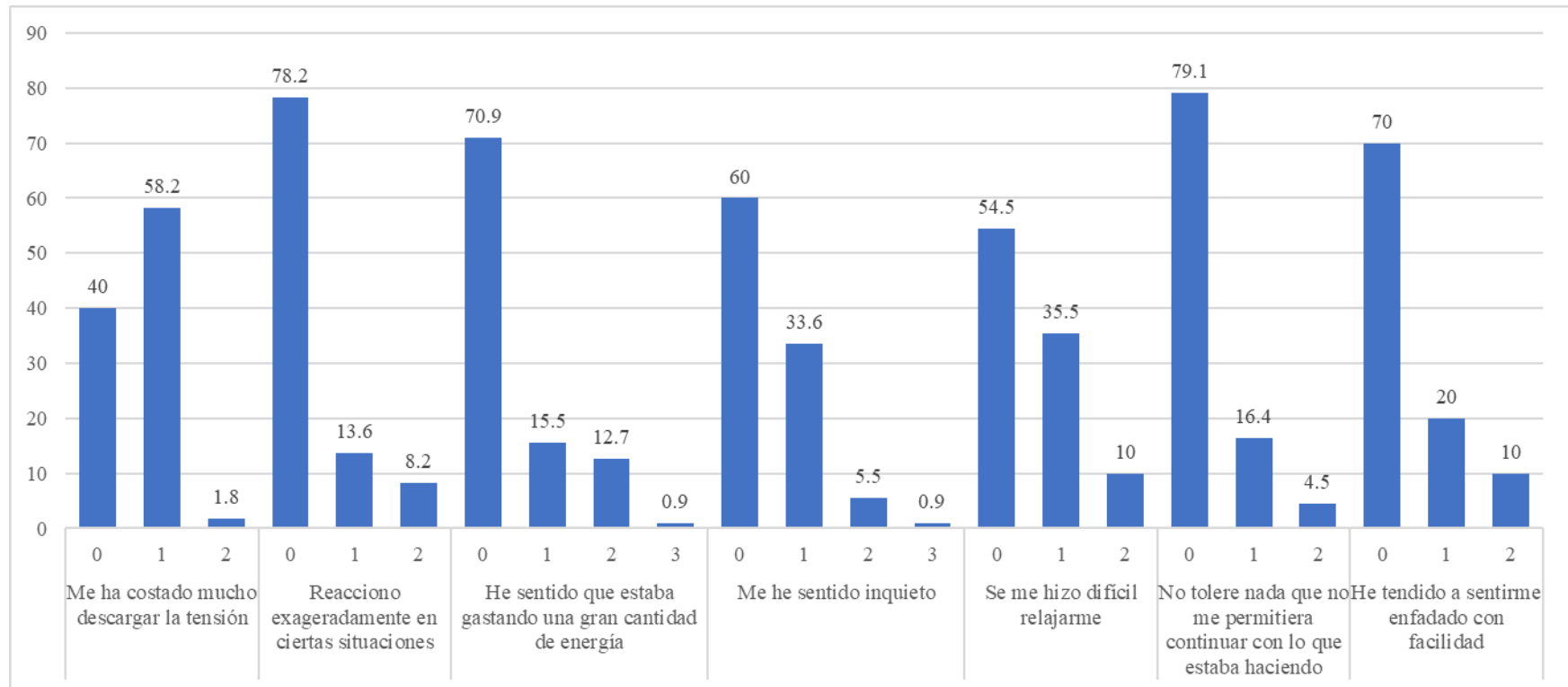


Con respecto a los niveles de estrés en los médicos que laboran en el servicio de emergencias del Hospital III Suárez Angamos de EsSalud, Lima 2024, se identificó que el 92.7 % de los profesionales no presentó este trastorno, mientras que el 5.5 % manifestó niveles moderados y el 1.8 % niveles leves. Estos resultados sugieren que la carga laboral y las condiciones de trabajo en esta área no generan un impacto significativo en la salud mental de la mayoría de los médicos. Uno de los factores que podrían explicar estos hallazgos es el apoyo brindado por los médicos residentes, quienes colaboran activamente en la atención de los pacientes, permitiendo distribuir de manera más equitativa las responsabilidades y reduciendo la presión sobre los médicos titulares. Asimismo, la experiencia profesional, el manejo adecuado de crisis y la implementación de estrategias de afrontamiento efectivas pueden contribuir a mantener niveles bajos de estrés en el personal de salud.

**Tabla 4.** Niveles de estrés según ítems en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.

<b>Indicadores de estrés</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
	0	44	40.0
Me ha costado mucho descargar la tensión	1	64	58.2
	2	2	1.8
	3	0	0.0
	0	86	78.2
Reacciono exageradamente en ciertas situaciones	1	15	13.6
	2	9	8.2
	3	0	0.0
	0	78	70.9
He sentido que estaba gastando una gran cantidad de energía	1	17	15.5
	2	14	12.7
	3	1	0.9
	0	66	60.0
Me he sentido inquieto	1	37	33.6
	2	6	5.5
	3	1	0.9
	0	60	54.5
Se me hizo difícil relajarme	1	39	35.5
	2	11	10.0
	3	0	0.0
	0	87	79.1
No tolere nada que no me permitiera continuar con lo que estaba haciendo	1	18	16.4
	2	5	4.5
	3	0	0.0
	0	77	70.0
He tendido a sentirme enfadado con facilidad	1	22	20.0
	2	11	10.0
	3	0	0.0

**Figura 4.** Niveles de estrés según ítems en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.

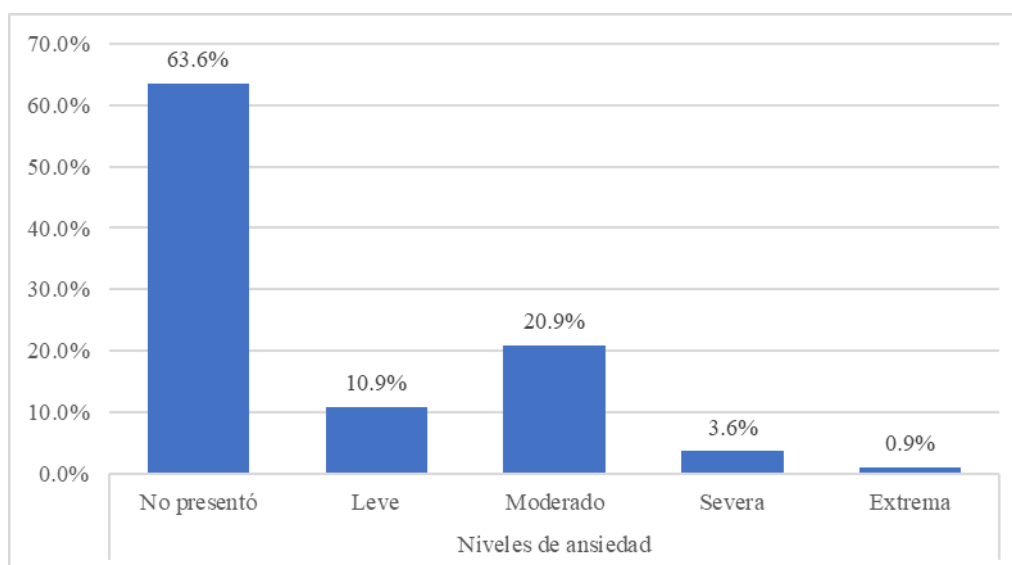


En relación a los indicadores, el 58.2% refirió presentar de manera poco constante dificultad para descargar la tensión, el 78.2% y el 70.9% niega haber reaccionado de manera exagerada en ciertas situaciones o sentir haber gastado gran cantidad de energía, respectivamente. El 33.6% refirió encontrarse inquieto, el 35.5% dificultad para relajarse y el 20.0% poca tendencia a enojarse con facilidad

**Tabla 5.** Niveles de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.

<b>Niveles de ansiedad en médicos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
No presentó	70	63.6
Leve	12	10.9
Moderado	23	20.9
Severa	4	3.6
Extrema	1	0.9
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

**Figura 5.** Niveles de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024

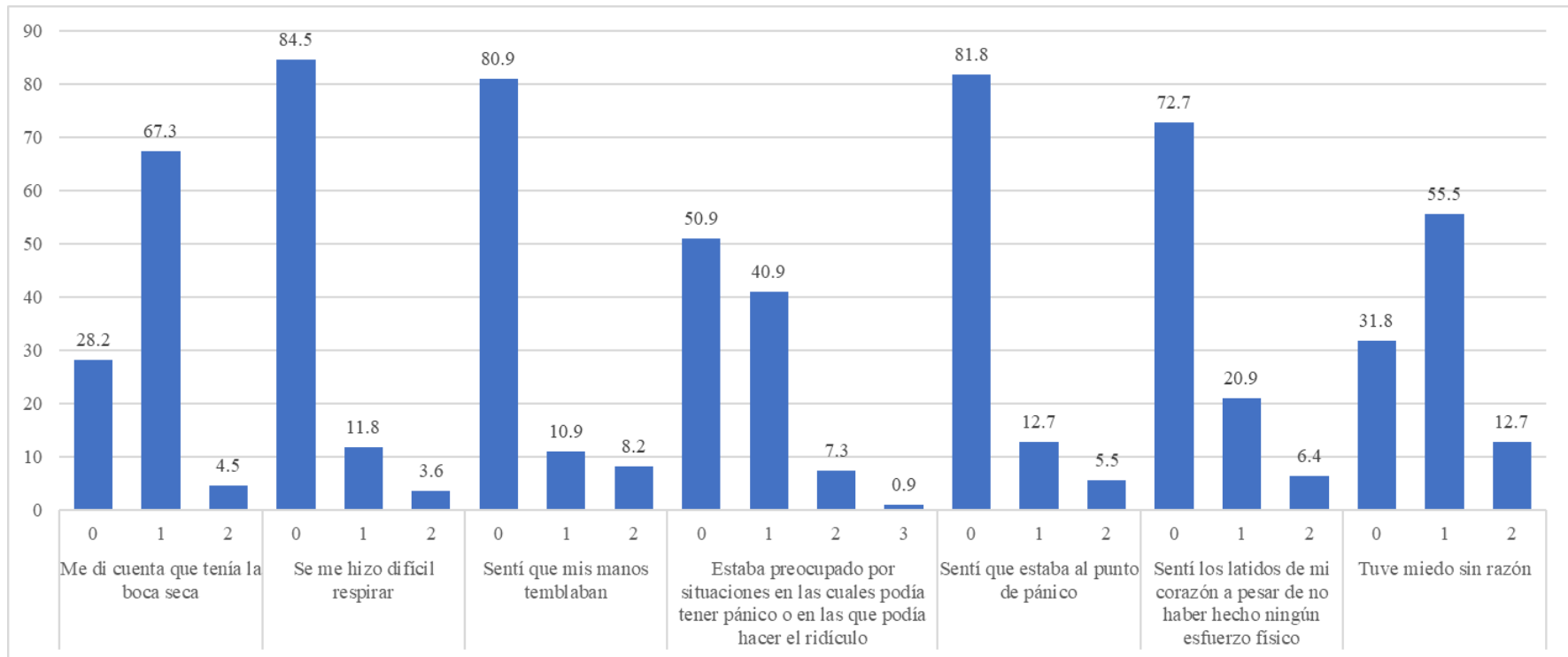


En relación a los niveles globales de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024, se evidenció que el 63.6% de los médicos no presentaron ansiedad, el 10.9% presentó niveles leves, el 20.9% niveles moderados, el 3.6% niveles severos y el 0.9% presentó ansiedad extrema. Estos bajos niveles de ansiedad podrían estar relacionados con el apoyo que los médicos titulares reciben de los médicos residentes.

**Tabla 6.** Niveles de ansiedad según ítems en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.

Indicadores ansiedad		N	%
Me di cuenta que tenía la boca seca	0	31	28.2
	1	74	67.3
	2	5	4.5
	3	0	0.0
Se me hizo difícil respirar	0	93	84.5
	1	13	11.8
	2	4	3.6
	3	0	0.0
Sentí que mis manos temblaban	0	89	80.9
	1	12	10.9
	2	9	8.2
	3	0	0.0
Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podía hacer el ridículo	0	56	50.9
	1	45	40.9
	2	8	7.3
	3	1	0.9
Sentí que estaba al punto de pánico	0	90	81.8
	1	14	12.7
	2	6	5.5
	3	0	0.0
Sentí los latidos de mi corazón a pesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico	0	80	72.7
	1	23	20.9
	2	7	6.4
	3	0	0.0
Tuve miedo sin razón	0	35	31.8
	1	61	55.5
	2	14	12.7
	3	0	0.0

**Figura 6.** Niveles de ansiedad según ítems en médicos que trabajan en el servicio de emergencia en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.

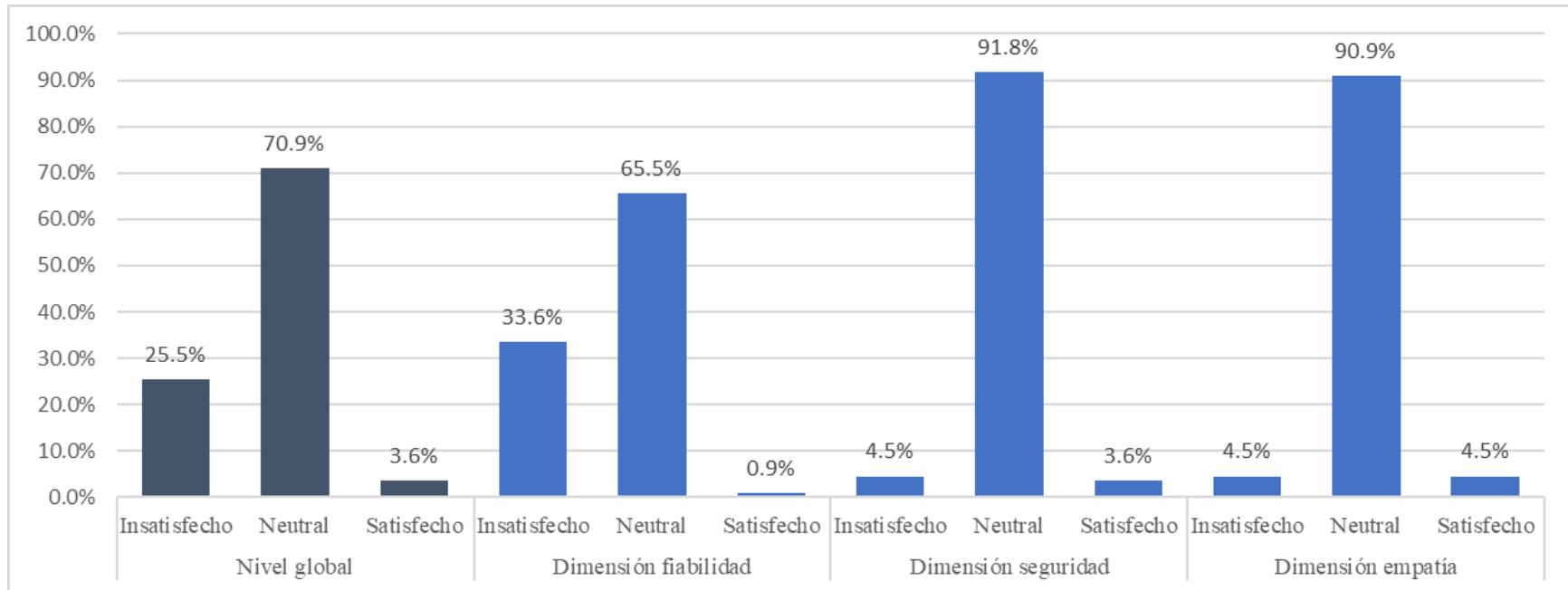


En relación a los indicadores, el 67.3% mencionó tener la boca seca de manera frecuente, el 11.8% dificultad para respirar, el 10.9% temblor en las manos, el 40.9% pánico o preocupación, el 20.9% palpitaciones y el 5.5% miedo de manera inexplicable.

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Nivel global</b>		
Insatisfecho	28	25.5
Neutral	78	70.9
Satisfecho	4	3.6
<b>Dimensión fiabilidad</b>		
Insatisfecho	37	33.6
Neutral	72	65.5
Satisfecho	1	0.9
<b>Dimensión seguridad</b>		
Insatisfecho	5	4.5
Neutral	101	91.8
Satisfecho	4	3.6
<b>Dimensión empatía</b>		
Insatisfecho	5	4.5
Neutral	100	90.9
Satisfecho	5	4.5
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

**Figura 7.** Nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.



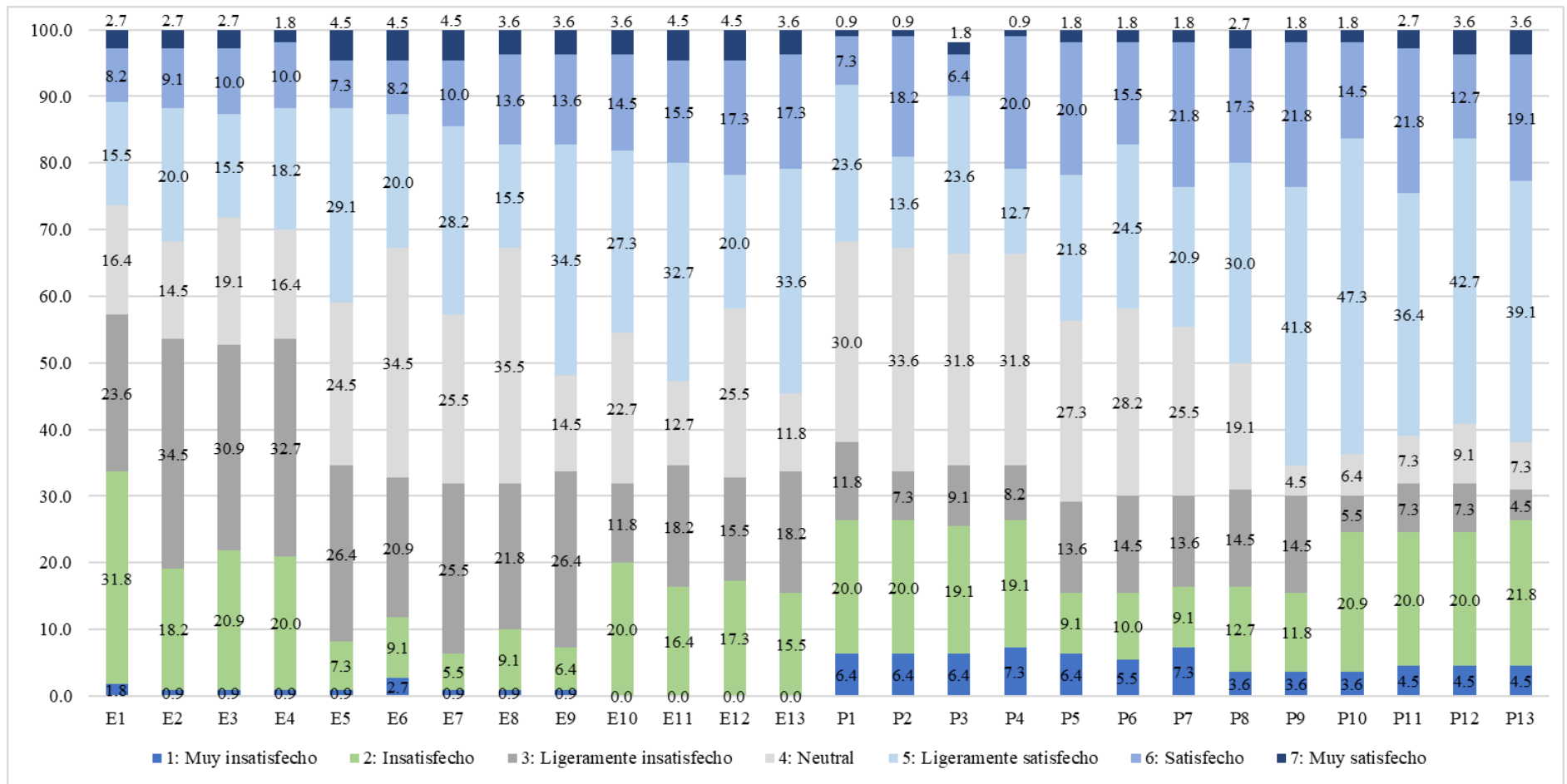
El nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024, se identificó que, a nivel global, el 70.9% refirió estar neutral, el 25.5% se encontraba insatisfecho y el 3.6% satisfecho. con respecto a las dimensiones Fiabilidad, Seguridad y Empatía, se constató que la mayoría de usuarios presentaron un nivel de satisfacción neutral con un 65.5%, 91.8% y 90.9%, respectivamente.

**Tabla 8.** Niveles de satisfacción según ítems en los usuarios en el hospital III Suarez

Angamos de Essalud Lima 2024.

	1		2		3		4		5		6		7	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>E1.</b>	2	1.8	35	31.8	26	23.6	18	16.4	17	15.5	9	8.2	3	2.7
<b>E2.</b>	1	0.9	20	18.2	38	34.5	16	14.5	22	20.0	10	9.1	3	2.7
<b>E3.</b>	1	0.9	23	20.9	34	30.9	21	19.1	17	15.5	11	10.0	3	2.7
<b>E4.</b>	1	0.9	22	20.0	36	32.7	18	16.4	20	18.2	11	10.0	2	1.8
<b>E5.</b>	1	0.9	8	7.3	29	26.4	27	24.5	32	29.1	8	7.3	5	4.5
<b>E6.</b>	3	2.7	10	9.1	23	20.9	38	34.5	22	20.0	9	8.2	5	4.5
<b>E7.</b>	1	0.9	6	5.5	28	25.5	28	25.5	31	28.2	11	10.0	5	4.5
<b>E8.</b>	1	0.9	10	9.1	24	21.8	39	35.5	17	15.5	15	13.6	4	3.6
<b>E9.</b>	1	0.9	7	6.4	29	26.4	16	14.5	38	34.5	15	13.6	4	3.6
<b>E10.</b>	0	0.0	22	20.0	13	11.8	25	22.7	30	27.3	16	14.5	4	3.6
<b>E11.</b>	0	0.0	18	16.4	20	18.2	14	12.7	36	32.7	17	15.5	5	4.5
<b>E12.</b>	0	0.0	19	17.3	17	15.5	28	25.5	22	20.0	19	17.3	5	4.5
<b>E13.</b>	0	0.0	17	15.5	20	18.2	13	11.8	37	33.6	19	17.3	4	3.6
<b>P1.</b>	7	6.4	22	20.0	13	11.8	33	30.0	26	23.6	8	7.3	1	0.9
<b>P2.</b>	7	6.4	22	20.0	8	7.3	37	33.6	15	13.6	20	18.2	1	0.9
<b>P3.</b>	7	6.4	21	19.1	10	9.1	35	31.8	26	23.6	7	6.4	2	1.8
<b>P4.</b>	8	7.3	21	19.1	9	8.2	35	31.8	14	12.7	22	20.0	1	0.9
<b>P5.</b>	7	6.4	10	9.1	15	13.6	30	27.3	24	21.8	22	20.0	2	1.8
<b>P6.</b>	6	5.5	11	10.0	16	14.5	31	28.2	27	24.5	17	15.5	2	1.8
<b>P7.</b>	8	7.3	10	9.1	15	13.6	28	25.5	23	20.9	24	21.8	2	1.8
<b>P8.</b>	4	3.6	14	12.7	16	14.5	21	19.1	33	30.0	19	17.3	3	2.7
<b>P9.</b>	4	3.6	13	11.8	16	14.5	5	4.5	46	41.8	24	21.8	2	1.8
<b>P10.</b>	4	3.6	23	20.9	6	5.5	7	6.4	52	47.3	16	14.5	2	1.8
<b>P11.</b>	5	4.5	22	20.0	8	7.3	8	7.3	40	36.4	24	21.8	3	2.7
<b>P12.</b>	5	4.5	22	20.0	8	7.3	10	9.1	47	42.7	14	12.7	4	3.6
<b>P13.</b>	5	4.5	24	21.8	5	4.5	8	7.3	43	39.1	21	19.1	4	3.6

**Figura 8.** Nivel de satisfacción según ítems en los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.



Del total de 26 preguntas podemos resaltar que el enunciado P4 y P7, la mayoría de usuarios refirieron estar "Muy insatisfechos" con un 7.3%, respectivamente. Con respecto al nivel "Insatisfecho", se observó una mayor frecuencia en la enunciado E1 con un 31.8%. Finalmente, en el enunciado E2 presentó un 34.5% de "Ligeramente insatisfecho".

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### Prueba de hipótesis general

- **Hi:** Existe relación entre los niveles de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.
- **Ho:** No existe relación entre los niveles de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

**Tabla 9.** Relación entre los niveles de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.

Niveles de estrés	Nivel de satisfacción en el usuario						Total		Chi2	p
	Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		N	%		
	N	%	N	%	N	%				
Estrés leve	3	60.0	3	100.0	0	0.0	6	75.5	1.600	0.357
Estrés moderado	2	40.0	0	0.0	0	0.0	2	25.0		
Total	5	100.0	3	100.0	0	0.0	8	100.0		

Debido a que el 92.7% de los médicos no presentaron niveles de estrés, se consideró pertinente trabajar con el 7.3% de los participantes que presentaron niveles leves y moderados.

Se observó que, en médicos con estrés leve, el 60.0% de los usuarios se encontraba insatisfecho mientras que, en médicos con estrés moderado, se observó un nivel de insatisfacción en el 40.0% de los casos. Además, se obtuvo un valor de Chi2 de 1.600 y un p valor de 0.357, el cual al ser mayor de 0.05 no es significativo, consecuentemente, se establece que no existe relación entre los niveles de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.

**Tabla 10.** Relación entre los niveles de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024.

Niveles de ansiedad	Nivel de satisfacción en el usuario						Total		Chi2	p
	Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		N	%		
	N	%	N	%	N	%				
No presentó	13	46.4	55	70.5	2	50.0	70	63.6	15.616	0.048
Leve	3	10.7	9	11.5	0	0.0	12	10.9		
Moderada	11	39.3	10	12.8	2	50.0	23	20.9		
Severa	0	0.0	4	5.1	0	0.0	4	3.6		
Extrema	1	3.6	0	0.0	0	0.0	1	0.9		
Total	28	100.0	78	100.0	4	100.0	110	100.0		

En la tabla 10 se evidencia la relación entre los niveles de ansiedad en médicos y el nivel de satisfacción de los usuarios. En donde el 46.4% de los consumidores que se hallaban insatisfechos fueron atendidos por médicos que no presentaban niveles de ansiedad, mientras que el 39.3% presentó niveles moderados. Se obtuvo un Chi2 de 15.616 y un p valor de 0.048, el cual fue significativo, por lo tanto, se observó que existe relación entre las variables.

### Prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 11.** Relación entre el nivel de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

Niveles de estrés	Nivel de satisfacción en el usuario en la dimensión fiabilidad						Total		Chi2	p
	Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		N	%		
	N	%	N	%	N	%				
Estrés leve	3	60.0	3	100.0	0	0.0	6	75.5	1.600	0.357
Estrés moderado	2	40.0	0	0.0	0	0.0	2	25.0		
Total	5	100.0	3	100.0	0	0.0	8	100.0		

Con relación al nivel de estrés y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios, se observó que, en médicos con estrés leve, el 60.0% de los usuarios se encontraba insatisfechos mientras que, en médicos con estrés moderado, se observó un nivel de insatisfacción en el 40.0% de los casos. Además, se obtuvo un valor de Chi2 de 1.600 y un p valor de 0.357, el cual al ser mayor de 0.05 no es significativo, por ende, no existe relación entre las variables.

**Tabla 12.** Relación entre el nivel de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

Niveles de ansiedad	Nivel de satisfacción en el usuario en la dimensión fiabilidad						Total		Chi2	p
	Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		N	%		
	N	%	N	%	N	%				
No presentó	22	59.5	47	65.3	1	100.0	70	63.6	7.172	0.518
Leve	3	8.1	9	12.5	0	0.0	12	10.9		
Moderada	11	29.7	12	16.7	0	0.0	23	20.9		
Severa	0	0.0	4	5.6	0	0.0	4	3.6		
Extrema	1	2.7	0	0.0	0	0.0	1	0.9		
Total	37	100.0	72	100.0	1	100.0	110	100.0		

En la tabla 12 el nivel ansiedad en los médicos y la dimensión de fiabilidad en la satisfacción de los usuarios. Se evidencia que, de los médicos con nivel extremo de ansiedad, el 2.7% de los usuarios estuvo insatisfecho, mientras que el 65.3% de los usuarios que presentaron niveles neutrales de satisfacción, los médicos no presentaron niveles de ansiedad. El valor de chi2 fue de 7.172 y el p valor fue de 0.518, siendo no significativo.

### Prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 13.** Relación entre el nivel de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024

Niveles de estrés	Nivel de satisfacción en el usuario en la dimensión seguridad						Total		Chi2	p
	Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		N	%		
	N	%	N	%	N	%				
Estrés leve	1	100.0	5	71.4	0	0.0	6	75.5	0.381	0.750
Estrés moderado	0	0.0	2	28.6	0	0.0	2	25.0		
Total	1	100.0	7	100.0	0	0.0	8	100.0		

En la tabla 13 se evidencia la relación entre el nivel de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024, en donde el único usuario que presentó insatisfacción fue atendido por un médico que presentó estrés leve. El valor de Chi2 fue de 0.381 y el p valor de 0.750, el cual no fue significativo.

**Tabla 14.** Relación entre el nivel de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024

Niveles de ansiedad	Nivel de satisfacción en el usuario en la dimensión seguridad						Total		Chi2	p
	Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		N	%		
	N	%	N	%	N	%				
No presentó	4	80.0	64	63.4	2	50.0	70	63.6	25.419	0.001
Leve	0	0.0	12	11.9	0	0.0	12	10.9		
Moderada	0	0.0	21	20.8	2	50.0	23	20.9		
Severa	0	0.0	4	4.0	0	0.0	4	3.6		
Extrema	1	20.0	0	0.0	0	0.0	1	0.9		
Total	5	100.0	101	100.0	4	100.0	110	100.0		

En la tabla 14 se observa la relación entre el nivel de ansiedad en médicos que laboraban en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024, en donde, el 20.0% de los usuarios insatisfechos fueron atendidos por médicos con nivel de ansiedad extrema, mientras que el 50.0% de los usuarios satisfechos, fueron atendidos por médicos sin niveles de ansiedad. El valor de Chi2 fue de 25.419 y el p valor fue de 0.001, interpretándose que estas variables estaban relacionadas.

### Prueba de hipótesis específica 3

**Tabla 15.** Relación entre el nivel estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

Niveles de estrés	Nivel de satisfacción en el usuario en la dimensión empatía						Total	Chi2	p
	Insatisfecho		Neutral		Satisfecho				
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Estrés leve	1	100.0	5	71.4	0	0.0	6	75.5	
Estrés moderado	0	0.0	2	28.6	0	0.0	2	25.0	0.381 0.750
Total	1	100.0	7	100.0	0	0.0	8	100.0	

En la tabla 15 se evidencia la relación entre el nivel de estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024, en donde el único usuario que presentó insatisfacción fue atendido por un médico que presentó estrés leve. El valor de Chi2 fue de 0.381 y el p valor de 0.750, el cual no fue significativo.

**Tabla 16.** Relación entre el nivel de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.

Niveles de ansiedad	Nivel de satisfacción en el usuario en la dimensión empatía						Total		Chi2	p
	Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		N	%		
	N	%	N	%	N	%				
No presentó	4	80.0	63	63.0	3	60.0	70	63.6	24.745	0.002
Leve	0	0.0	12	12.0	0	0.0	12	10.9		
Moderada	0	0.0	21	21.0	2	40.0	23	20.9		
Severa	0	0.0	4	4.0	0	0.0	4	3.6		
Extrema	1	20.0	0	0.0	0	0.0	1	0.9		
Total	5	100.0	100	100.0	5	100.0	110	100.0		

En la tabla 16 se observa la relación entre el nivel de ansiedad en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024, en donde, el 20.0% de los usuarios insatisfechos fueron atendidos por médicos con nivel de ansiedad extrema, mientras que el 60.0% de los usuarios satisfechos, fueron atendidos por médicos sin niveles de ansiedad. El valor de Chi2 fue de 24.745 y el p valor fue de 0.002, interpretándose que estas variables se encontraban vinculadas.

### 4.1.3. Discusión de resultados

El estrés y ansiedad en los expertos de salud representan importantes determinantes. Ejercer el rol médico, principalmente en el área de emergencias, supone una alta carga emocional, producto de jornadas laborales extensas y la necesidad continua de tomar decisiones críticas, lo cual impacta de manera directa y negativa en el bienestar mental y psicológico. Este tipo de situaciones, en donde el médico se encuentra sometido a una alta carga de factores estresantes y a niveles elevados de ansiedad, puede influir en su capacidad de respuesta efectiva, empática y oportuna, lo cual afecta de manera significativa el nivel de satisfacción del usuario en base a sus expectativas y percepciones.

En relación a los niveles de estrés en el personal médico que trabaja en la prestación de emergencia, el 92.7% no presentó niveles de estrés, esto podría deberse al apoyo de los médicos residentes, lo que ayudó a contribuir la reducción de la presión y mantener bajos niveles de estrés en el personal de salud; en contraste, Gonzáles et al. (17) mediante el EASE test identificó que durante un período de cinco años, los trabajadores fueron sometidos a situaciones estresantes y de un alto impacto en la salud mental, reflejándose en niveles de estrés moderados y altos, lo cuales a su vez incrementaban el riesgo a un mal desempeño en la atención integral de salud.

Delgado (27) mediante el modelo de Maslach Burnout Inventory relaciona el estrés profesional con el desempeño, con compromiso de las dimensiones de cansancio emocional, realización personal y despersonalización, determinó que en su población predominó el nivel medio de estrés. Aunado a ello, Ngoc et al. (21) empleando el modelo de Karasek, especializado en la cuantificación de los niveles de estrés, en donde también se evidenció que este se

encontraba asociado a períodos laborales de hasta cinco años, con mayor actividad y demanda de disponibilidad, en relación a la especialidad médica, ser cirujano aumentaba hasta cinco veces el riesgo a niveles más altos de estrés y laborar hasta cuatro sesiones semanales incrementaba doce veces más el riesgo. Lo antes mencionado, se justifica en que el estrés es definido como una reacción negativa ante situaciones con mayor demanda y carga, lo cual suele retrasar o complicar la realización de tareas cotidianas, la presencia de estímulos frecuentes, principalmente en presencia de una pobre gestión de los recursos u organización, se encuentra vinculada a un incremento en el agotamiento y una respuesta poco eficiente.

En relación con los niveles de ansiedad detectados en la población de estudio, se observaron niveles de ansiedad de leve a extrema, sin embargo, el 63.6% de los médicos no presentaron ansiedad, esto podría deberse al apoyo brindado por los médicos residentes, lo que contribuyó a reducir los niveles de estrés; en contraste, Mei et al. (16) quien no solo determinó los niveles de ansiedad, sino que también la asoció con la depresión, evidenciando que estos trastornos se encontraban elevados en situaciones como trabajo por tiempos prolongados, un mayor estrés y la sobrecarga alóptica, de mismo modo, Cancihuanan (26) evaluaron la caracterización clínica de la sintomatología ansiosa, señalando también la presencia de altos niveles de ansiedad y más de la mitad de médicos con depresión, acompañado de alteraciones gástricas, disnea y taquicardia. Deneva y Ianakiev (18) también observaron esta relación y estados medidos de depresión. Por otro lado, se identificó que el nivel más frecuente fue de insatisfacción, lo cual concuerda con Asamrew et al. (20) quien propone que es necesaria la mejora en la infraestructura y disponibilidad de los recursos, así como también una mejor gestión y aptitudes en áreas como el manejo adecuado del dolor.

Según los resultados obtenidos en el objetivo general, se evidenció la ausencia de niveles de estrés, pero un elevado grado de insatisfacción en los usuarios, determinándose que no existe relación entre ambas variables. Este resultado coincide con Cárdenas y Díaz (23) quien asoció la variable ansiedad con el desempeño laboral en el personal de salud, identificando niveles normales de ansiedad en la mayoría de su población, no obstante, en el análisis estadístico se determinó que no existía correlación con el desempeño profesional, tomándose en cuenta que la ansiedad como tal permite estar a la expectativa y alerta con el fin de adelantarse a situaciones posiblemente negativas, niveles elevados de esta pueden generar sintomatología adrenérgica (34), niveles normales de esta no supone un riesgo en la atención durante la consulta médica. Esto se apoya en los resultados de Rodríguez (22) señaló que altos niveles de satisfacción se encontraban significativamente asociados a las dimensiones técnico científico, humana y entorno, Nieto y Sánchez (24), en donde se predominó niveles regulares de atención, y niveles elevados de buena satisfacción, señalando que ambos factores se encuentran estrechamente vinculados, siendo la calidad de atención la principal causa de satisfacción por parte de los pacientes (41).

Los resultados obtenidos sugieren que, aunque no se evidenció una asociación relevante entre el estrés y la satisfacción de los usuarios, se identificó una asociación entre la ansiedad y la empatía. Observándose que, aunque niveles moderados de ansiedad pueden ser funcionales para el desempeño laboral, niveles elevados pueden afectar la interacción médico-paciente, impactando la percepción del trato recibido. Además, la insatisfacción de los usuarios parece estar más relacionada con la eficacia de la atención recibida que con el estado emocional del personal de salud, lo que refuerza la importancia de fortalecer los aspectos técnicos y humanos en la obtención y garantía de las prestaciones de emergencia (38,39)

Finalmente, en las limitaciones del estudio, es trascendente precisar que es necesaria la realización de otros estudios su relación con otros factores como el desempeño y la calidad de atención, además, por otro lado, se debe considerar la presencia de variables confusoras como la gravedad de la emergencia, la edad de los participantes y/o la presencia de conflictos externos. Por otro lado, a implementación de estudio como casos y controles y una muestra pareada permitiría brindar datos más específicos.

Además, es fundamental considerar que los estudios futuros deberían influir en la salud mental del personal médico. Esto permitiría comprender mejor cómo el estrés laboral, la carga de trabajo y el apoyo institucional afectan no solo al bienestar del profesional, sino también a la calidad del servicio brindado. Asimismo, La inclusión de muestras más amplias y diversificadas también ayudaría a generalizar los hallazgos y a identificar intervenciones específicas para mejorar el entorno laboral y la satisfacción de los usuarios. Finalmente, no se encontró relación significativa entre los niveles de estrés y ansiedad en los médicos del área de urgencias y el grado de satisfacción de los usuarios en el Hospital III Suárez Angamos de EsSalud en Lima. A pesar de que la mayoría de los médicos no presentaban estrés o ansiedad, los niveles de insatisfacción y satisfacción de los usuarios se distribuyeron sin una tendencia clara.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Se determinó, no existe vínculo alguno entre el estrés de los médicos de emergencia del Hospital III Suárez Angamos de Essalud Lima 2024 y la satisfacción de los pacientes, sin embargo, si se observó relación entre los niveles de ansiedad y el nivel de satisfacción de los usuarios.

No se evidenció relación entre los niveles de estrés y ansiedad en los médicos que laboran en el servicio de emergencia y la dimensión de fiabilidad de la satisfacción de los usuarios.

No se identificó relación entre los niveles de estrés en los médicos que laboran en el servicio de emergencia y la dimensión de seguridad en la satisfacción de los usuarios. No obstante, si se encontró relación con los niveles de ansiedad.

No se determinó la presencia de relación entre los niveles de estrés en los médicos del servicio de emergencia y la dimensión de empatía en la satisfacción de los usuarios, sin embargo, si se identificó una relación significativa entre los niveles de ansiedad

### **5.2. Recomendaciones**

Se implementó programas de manejo y control del estrés, crucial en el áreas del sistema de salud, en donde existe un alto flujo de pacientes y una elevada demanda de atención médica. Es importante la incorporación de estrategias integrales que incluyan la consejería psicológica como uno de los principales escalones y herramientas para brindar soporte emocional, disminuir

la carga psicológica y optimizar la capacidad de afrontamiento ante situaciones críticas o de máxima presión.

Se promovió jornadas laborales equilibrada con el propósito de garantizar una distribución de turnos y horarios de trabajo eficaz, lo cual permitirá minimizar la sobrecarga laboral y reducir los niveles de agotamiento físico y mental en los médicos.

Se capacitó de manera adecuada al personal asignado en el servicio de triaje con el fin de brindar una evaluación óptima. La integración de congresos o seminarios debe incluir el desarrollo de competencias técnicas y habilidades interpersonales que aseguren la identificación efectiva de la gravedad de los casos, establecer criterios claros de clasificación y una toma rápida de decisiones.

Se optimizó las circunstancias de trabajo en las prestaciones de emergencia, asegurando la disponibilidad de recursos adecuados, una infraestructura funcional y una mejor organización de los recursos humanos con un personal capacitado para atender la alta demanda de pacientes. Estas acciones son vitales para aminorar la presión laboral, el agotamiento del personal de salud y garantizar una atención más eficiente y oportuna.

Se organizó un gran equipo de trabajo con los médicos residentes, reconociendo su ardua colaboración en la atención de pacientes, facilitando realizar un trabajo equitativo, organizado, en equipo e integral, contribuyendo a mantener niveles bajos de estrés y ansiedad en los médicos asistenciales.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Trastornos de ansiedad [Internet]. 2023 [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/anxiety-disorders>
2. Organización Mundial de la Salud. Estrés [Internet]. 2023 [citado 18 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
3. Thielmann B, Schnell J, Böckelmann I, Schumann H. Analysis of Work Related Factors, Behavior, Well-Being Outcome, and Job Satisfaction of Workers of Emergency Medical Service: A Systematic Review. *Int J Environ Res Public Health*. enero de 2022;19(11):6660.
4. Ellon D, Ella R, Esienmoh E, Nwakwue N, Catherine T. Stress Related Factors Among Nurses Working in Accident and Emergency in a Selected Federal Government Hospital in South-South Nigeria. *Glob J Health Sci*. 17 de junio de 2020;12(8):166.
5. Ugbe U, Esu E, Efut J, Bisongedam M, Awa T, Ekpo O. Sociodemographic correlates and associated factors of depression and anxiety among internally displaced adults in Ogoja, Nigeria. *Gen Psychiatry*. 28 de abril de 2022;35(2):e100749.
6. Verma S, Mishra A. Depression, anxiety, and stress and socio-demographic correlates among general Indian public during COVID-19. *Int J Soc Psychiatry*. 1 de diciembre de 2020;66(8):756-62.
7. Huang G, Chu H, Chen R, Liu D, Banda KJ, O'Brien AP, et al. Prevalence of depression, anxiety, and stress among first responders for medical emergencies during COVID-19 pandemic: A meta-analysis. *J Glob Health*. 12:05028.
8. Lawn S, Roberts L, Willis E, Couzner L, Mohammadi L, Goble E. The effects of emergency medical service work on the psychological, physical, and social well-being of ambulance

- personnel: a systematic review of qualitative research. *BMC Psychiatry*. 3 de julio de 2020;20(1):348.
9. Salvador A, Jaloto A, Zuanazzi A, Gonçalves A, Machado G, Carvalho L. Impact of anxiety, stress, and burnout symptoms in Brazilian health professionals during the COVID-19 pandemic. *Arch Psychiatry Psychother*. 2 de abril de 2021;23(1):7-13.
  10. Arias Y, Cordova M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - 2021. [Internet] [Tesis de pregrado]. [Ica]: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en:  
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1198/1/Monica%20Elizabeth%20Cordova%20Borda.pdf>
  11. Rodríguez P, Reategui A, Pantoja L. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horiz Méd Lima* [Internet]. 2022 [citado 11 de julio de 2024];22(3). Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  12. León L, Arévalo R. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. *Rev Lationamericana Cienc Soc Humanidades*. 2023;4(5):620.
  13. López W, Ochoa S, Arias E. El proceso de enfermería y su aplicación en las unidades de cuidado crítico: revisión integrativa. *Rev Iberoam Educ E Investig En Enferm ALADEFE*. 2023;13(3):5.
  14. Chipana A, Maucaylle C, Solar Y. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en el hospital de apoyo Puquio - 2022 [Internet]

- [Tesis de pregrado]. [Lima]: Universidad Nacional del Callao; 2022 [citado 11 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7769>
15. Febres RJ, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Humana*. 2020;20(3):397-403.
  16. Mei Q, Li W, Feng H, Zhang J, Li J, Yin J, et al. Chinese hospital staff in anxiety and depression: Not only comfort patients but also should be comforted - A nationwide cross-sectional study. *J Affect Disord*. 1 de septiembre de 2024;360:126-36.
  17. Gonzalez M, Cortes J, Rodriguez D, Mira J, Rodriguez E, Salcedo A, et al. Acute Stress in Health Workers in Colombia 2017-2021: A Cross-Sectional Study. *Int J Public Health*. 2023;68:1606274.
  18. Deneva T, Ianakiev Y. Evaluation of Anxiety, Depression, and Biological Markers in Health Professionals with Burnout. *Folia Med*. 2021;63(1):122-8.
  19. López J, Quimis G, López M, Cañizares P. Estrés laboral en personal médico del área de emergencia de una institución hospitalaria pública en el Ecuador. *Polo Conoc Rev Científico - Prof*. 2021;6(1):549-56.
  20. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health*. 2020;2020:2473469.
  21. Nguyen Ngoc A, Le Thi Thanh X, Le Thi H, Vu Tuan A, Nguyen Van T. Occupational Stress Among Health Worker in a National Dermatology Hospital in Vietnam, 2018. *Front Psychiatry*. 24 de enero de 2020;10:950.
  22. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023 [Internet] [Tesis de pregrado].

- [Lima]: Universidad Nolbert Wiener; 2023 [citado 11 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8810>
23. Cardenas G, Diaz C. Ansiedad y desempeño laboral en personal de enfermería de centros de salud de Pisco, 2022 [Internet] [Tesis]. [Lima]: Universidad Privada San Juan Bautista; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14308/4606>
  24. Nieto J, Sánchez L. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022 [Internet] [Tesis de pregrado]. [Trujillo]: Universidad Privada Antenor Orrego; 2022 [citado 11 de julio de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/10280/REP\\_JOSELYN.NIETO\\_LIZBETH.S%c3%81NCHEZ\\_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/10280/REP_JOSELYN.NIETO_LIZBETH.S%c3%81NCHEZ_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  25. Villena Y. Depresión, estrés y ansiedad en médicos y enfermeros del Hospital Regional Lambayeque [Internet] [Tesis de Maestría]. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 202d. C. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86413>
  26. Canchihuaman M. Depresión y ansiedad en el personal de salud del Hospital Regional Docente de Enfermedades Neoplásicas [Tesis de Doctorado]. [Junín]: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2020.
  27. Delgado Y. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro De Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018. [Tesis]. [Chiclayo]: Universidad Señor de Sipán; 2019.
  28. Vásquez J. Nivel de ansiedad en la extracción de terceros molares retenidos, comparación entre índice Corah, SDAI y pulsioximetría, en pacientes que acuden a quirófano de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador - Buscar con Google [Tesis]. [Quito]: Universidad Central del Ecuador; 2020.

29. Kalin NH. Novel Insights Into Pathological Anxiety and Anxiety-Related Disorders. *Am J Psychiatry*. marzo de 2020;177(3):187-9.
30. Asociación Americana de Psiquiatría. Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales DSM- 5. 5ta edición. Arlington: Asociación Americana de Psiquiatría; 2022.
31. Ovalles C. Estrés laboral, ansiedad y depresión en residentes de Medicina Interna y Cirugía General de un hospital público de Aragua. *Imbiomed*. 2024;6(16):1-11.
32. Kalin NH. Anxiety, Depression, and Suicide in Youth. *Am J Psychiatry*. 2021;178(4):275-9.
33. Song X, Vilares I. Assessing the relationship between the human learned helplessness depression model and anhedonia. *PLOS ONE*. 2021;16(3):e0249056.
34. Lucero J, Lucero M, Erazo M. Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador [Job stress and self-perception of health among emergency room doctors and nurses in Riobamba, Ecuador]. *Revista Cubana de Reumatología*. 2020;23(1):1-17.
35. Harrison T, Ginsburg G, Smith I, Orlando C. Youth stress generation: an examination of the role of anxiety, anxiety symptoms and cognitive distortions. *Anxiety Stress Coping*. 2023;36(3):304-19.
36. Brito JA. Estrés laboral como factor de riesgo en la salud mental de médicos del área de emergencia y terapia intensiva. [Internet] [bachelorThesis]. [Riobamba]: Universidad Nacional de Chimborazo; 2024 [citado 21 de febrero de 2025]. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13693>
37. Hernández A, Oviedo D, Rodríguez D. Estrés: manifestaciones en contextos académicos y análisis crítico del concepto [Stress: manifestations in academic contexts and a critical

- analysis of the concept]. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*.  
*Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*. 2021;8(15):33-36.
38. Marijanović I, Kraljević M, Buhovac T, Cerić T, Abazović AM, Alidžanović J, et al. Use of the Depression, Anxiety and Stress Scale (DASS-21) Questionnaire to Assess Levels of Depression, Anxiety, and Stress in Healthcare and Administrative Staff in 5 Oncology Institutions in Bosnia and Herzegovina During the 2020 COVID-19 Pandemic. *Med Sci Monit Int Med J Exp Clin Res*. 19 de abril de 2021;27:e930812-1-e930812-9.
39. Gonzales S, Mena I, Castro P, Paz R. Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. *Rev Cuba Med* [Internet]. 2021;60(4). Disponible en: <https://revmedicina.sld.cu/index.php/med/article/view/2496>
40. Mejías Y, Borges L. Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. *Humanidades Médicas*. 2021;21(1):224-38.
41. AlOmari F. Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. *Meas Bus Excell*. 1 de enero de 2020;25(4):407-20.
42. Rojas F, Coluccio G, Rojas F, Coluccio G. SERVQUAL Model with Interrelated Dimensions. The Case of The Pharmacy in Mexico. *J Technol Manag Amp Innov*. agosto de 2021;16(2):82-91.
43. Li B, Chang L, Zhuang Q. Histamine signaling in the bed nucleus of the stria terminalis modulates stress-induced anxiety. *J Affect Disord*. 2023;335(1):195-203.
44. Liu W, Zhang W, Zheng Z, Zou J, Liu X, Huang S, et al. Identification of a prefrontal cortex-to-amygdala pathway for chronic stress-induced anxiety. *Nat Commun*. 2020;11(1):2221.
45. Han X, Shen Q, Hou C, Yang H, Chen W, Zeng Y, et al. Disease clusters subsequent to anxiety and stress-related disorders and their genetic determinants. *Nat Commun*. 2024;15(1):1209.

46. Hu K, Li S, Jiang H, Yang J. The stress model of neuroticism and anxiety symptoms in fishermen. *Int Marit Health*. 2022;73(4):203-12.
47. Organización Mundial de la Salud. Paho. 2020 [citado 29 de junio de 2024]. Consecuencias de la COVID-19, afectará a la salud mental futura. Disponible en: <https://www.who.int/es>.
48. Arrogante O, Aparicio Z. Síndrome de burnout en los profesionales de cuidados intensivos: relaciones con la salud y el bienestar. *Enfermería intensiva*. 2020;31(2):60-70.
49. Gómez M, Cañizares J, Lattig M. El papel de la valoración de los sucesos vitales estresantes en el Trastorno Depresivo Mayor. *Rev colomb psiquiatr*. 2020;49(2):68-75.
50. Buschiazzo Y. La percepción del adolescente sobre las dificultades en su trayectoria académica y el acompañamiento socioemocional escolar y familiar [Internet] [Tesis de Licenciatura]. [Argentina]: Universidad Católica Argentina; 2023 [citado 28 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/16058>
51. Montiel G. Análisis del modelo ecológico de Bronfenbrenner, su aplicación en la percepción del tiempo dentro del aula. *Perspectivas*. 2023;8(23):120-33.
52. Rosales M. Comunicación en la relación médico-paciente. *Vida Ética*. 2021;22(2):9-26.
53. Alfonso BM, Eusebio MO Carlos, Flavio MO Juan. Metodología de la investigación. Métodos y técnicas. Grupo Editorial Patria; 2020. 230 p.
54. Bernal C. Metodología de la investigación [Internet]. Tercera. Colombia: Pearson Educación; 2010. Disponible en: <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
55. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta [Internet]. Mc Graw Hill educación; 2018 [citado 23 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

56. Polo R. Propiedades Psicométricas de la Escala de Depresión, Ansiedad Y Estrés (DASS-21) en estudiantes universitarios de Chimbote. [Internet] [Tesis]. [Chimbote]: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10290>
57. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered.* abril de 2012;23(2):88-95.
58. Colegio Médico del Perú. Código de Ética y Deontología del Colegio Médico del Perú [Internet]. Perú; 2020. Disponible en: <https://www.cmp.org.pe/wp-content/uploads/2020/01/CODIGO-DE-ETICA-Y-DEONTOLOG%C3%8DA.pdf>
59. Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas., Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 5272011/MINSA/ [Internet]. Lima Ministerio de Salud; 2012. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>

# ANEXOS

## ANEXO 1.

## Matriz de consistencia

TÍTULO: Ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024				
Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Descripción
¿Cuál es la relación entre los niveles de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024?	Determinar la relación entre los niveles de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.	Hi: Existe relación entre los niveles de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024. Ho: No existe relación entre los niveles de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024	- Ansiedad - Estrés	<b>1. Tipo de investigación.</b> - Tipo básico. <b>2. Método Diseño de la investigación.</b> - <b>Método</b> Hipotético deductivo. - <b>Diseño de la investigación:</b> nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental. <b>3. Población muestra.</b> - <b>Población.</b> Está conformado por 150 médicos que trabajan en el hospital Angamos Suarez de Essalud en el servicio de emergencia - <b>Muestra.</b> Está constituida por 110 médicos entre varones y mujeres, que brindan atención medica en el hospital Angamos Suarez de Essalud en el servicio de emergencia, todos cumplieron los criterios selección. <b>- SEGUNDA PARTE.</b> - <b>Población.</b> Está conformado por 150 usuarios que acuden al servicio de emergencia en busca de una atención de médica.
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Variable 2	
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III	-Identificar la relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.	Hi1: Existe relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024. Ho1: No existe relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión fiabilidad de la satisfacción de los	Nivel de satisfacción	

<p>Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024?</p>	<p>- Identificar la relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.</p> <p>- Identificar la relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.</p>	<p>usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024</p> <p>Hi2: Existe relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.</p> <p>Ho2: No existe relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión seguridad de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.</p> <p>Hi3: Existe relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.</p> <p>Ho3: No existe relación entre el nivel de ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y la dimensión empatía de la satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de EsSalud Lima 2024.</p>		<p>- <b>Muestra.</b> Está constituida por 110 usuarios atendidos en los diferentes tópicos de la emergencia en el hospital III Suarez Angamos Essalud.</p>
---	---	--	--	--

**ANEXO 2.****INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- Sexo: \_\_\_\_\_

fecha: \_\_\_\_\_

- Especialidad Médica: \_\_\_\_\_

**ESCALA DASS - 21**

Por favor lea las siguientes afirmaciones y coloque un círculo alrededor de un número (0, 1, 2, 3) que indica en que grado le ha ocurrido a usted esta afirmación durante la semana pasada. La escala de calificación es la siguiente:

- 0: No me ha ocurrido.
- 1: Me ha ocurrido un poco o durante parte del tiempo.
- 2: Me ha ocurrido bastante o durante una buena parte del tiempo.
- 3: Me ha ocurrido mucho o la mayor parte del tiempo.

1. Me ha costado mucho descargar la tensión	0	1	2	3
2. Me di cuenta que tenía la boca seca	0	1	2	3
3. No podía sentir ningún sentimiento positivo	0	1	2	3
4. Se me hizo difícil respirar	0	1	2	3
5. Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas	0	1	2	3
6. Reaccione exageradamente en ciertas situaciones	0	1	2	3
7. Sentí que mis manos temblaban	0	1	2	3
8. He sentido que estaba gastando una gran cantidad de energía	0	1	2	3
9. Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podía hacer el ridículo	0	1	2	3
10. He sentido que no había nada que me ilusionara	0	1	2	3
11. Me he sentido inquieto	0	1	2	3

12. Se me hizo difícil relajarme	0	1	2	3
13. Me sentí triste y deprimido	0	1	2	3
14. No tolere nada que no me permitiera continuar con lo que estaba haciendo	0	1	2	3
15. Sentí que estaba al punto de pánico	0	1	2	3
16. No me pude entusiasmar por nada	0	1	2	3
17. Sentí que valía muy poco como persona	0	1	2	3
18. He tendido a sentirme enfadado con facilidad	0	1	2	3
19. Sentí los latidos de mi corazón a pesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico	0	1	2	3
20. Tuve miedo sin razón	0	1	2	3
21. Sentí que la vida no tenía ningún sentido	0	1	2	3

<b>ANSIEDAD</b>		<b>ESTRÉS</b>	
No presenta	< 4 puntos	No presenta	< 8 puntos
Leve	4 puntos	Leve	8 a 9 puntos
Moderada	5 a 7 puntos	Moderado	10 a 12 puntos
Severa	8 a 9 puntos	Severo	13 a 16 puntos
Extremadamente severa	$\geq$ 10 puntos	Extremadamente severo	$\geq$ 17 puntos

### ANEXO 3.

#### CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Sexo: \_\_\_\_\_

fecha: \_\_\_\_\_

- Especialidad Médica: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Deberá calificar como usted ha recibido la atención en servicio de emergencia. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

En donde:

- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Insatisfecho
- 3 = Ligeramente insatisfecho
- 4 = Neutral
- 5 = Ligeramente satisfecho
- 6 = Satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

#### EXPECTATIVAS

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
1	Qué los pacientes sean atendidos por el médico sin sentirse discriminados por su condición socioeconómica							
2	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
3	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
4	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
5	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
6	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
7	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
8	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
9	Qué el médico le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
10	Qué el médico muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
11	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
12	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
13	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							

## PERCEPCIÓN

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos por el médico sin sentirse discriminados por su condición socioeconómica?							
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
5	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
6	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
7	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
8	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
9	¿El médico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
10	¿El médico mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
11	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
12	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
13	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							

## ANEXO 4.

## APROBACION DEL COMITÉ DE ETICA

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD  
CIENTÍFICACONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 22 de octubre de 2024

Investigador(a)  
**Roberto Vallejos Torres**  
**Exp. N°: 0693-2024**

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “**Ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024**” Versión 02 con fecha 26/09/2024.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 02 con fecha 26/09/2024.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Roberto Vallejos Torres.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega

Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW

## ANEXO 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de proyecto de investigación** : “Ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024”

**Investigadores** : Roberto Vallejos Torres

**Institución es** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “**Ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024**” de fecha 09-08-2024 y versión.01 Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

#### I. INFORMACIÓN

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es determinar los niveles de ansiedad y estrés en los médicos que trabajan en el servicio de emergencia, además identificar el nivel de satisfacción de los usuarios. Su ejecución ayudará a entender cómo afecta la ansiedad y estrés a los médicos que trabajan en un servicio de emergencia y cómo influye en la atención de pacientes – usuarios.

**Duración del estudio (meses):** 2 meses.

**N° esperado de participantes:** 110 médicos y 150 pacientes.

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

**1er grupo. Médicos.**

##### **Criterios de inclusión**

Se incluirá en el presente estudio a todo aquel que cumpla los siguientes criterios.

- A todo el personal médico en un rango de edad entre 25 y 65 años.
- Personal médico que firme voluntariamente el consentimiento informado.
- Personal médico que trabaja en el servicio de emergencias y bajo régimen laboral 728, 276 y 1057.
- Personal médico que labore como mínimo 150 horas al mes.
- Personal médico con un tiempo de trabajo superior a 1 año en el servicio de emergencia.

##### **Criterios de exclusión**

Se excluirá en el presente estudio a todo aquel que cumpla los siguientes criterios.

- Personal médico que mantenga un diagnóstico de salud mental, como ansiedad, estrés, o algún otro trastorno mental.
- Personal médico contratado bajo régimen locador de servicio.
- Personal médico que se encuentre de vacaciones.
- Personal médico rotante en otros centros hospitalarios.

**Segundo grupo. Usuario**

**Criterios de inclusión**

- Usuarios que fueron atendidos por el personal médico participante en este estudio
- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios atendidos en los diferentes tópicos en el servicio de emergencia.
- Usuarios que firmen voluntariamente el consentimiento informado

**Criterios de exclusión**

- Usuarios con problemas de comunicación o lenguaje.
- Usuario menor de edad.
- Usuarios atendidos por el personal médico que no participan en este estudio.

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Preguntas a través de instrumentos encuestas.
- Las respuestas serán confidencial y anónima
- Recibirá muchos beneficios.

La *entrevista/encuesta* puede demorar unos 10 -15 minutos y (*según corresponda añadir a detalle*).

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:**

Su participación en el estudio *no* presenta ningún riesgo.

**Beneficios:**

Usted se beneficiará recibirá terapia cognitiva, técnicas de relajación, terapia conductual, psicoterapia, entre otros. Además de implementar intervenciones de mejoras en la calidad de atención, mejorando la satisfacción del usuario.

**Costos e incentivos:** Usted *no* pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

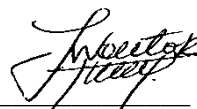
**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal **Roberto Vallejos Torres, cel. 957298530, rvallejos1807@gmail.com).**

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

## II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



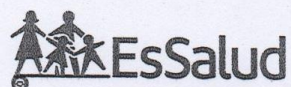
\_\_\_\_\_  
Nombre **participante**:  
DNI:  
Fecha:

\_\_\_\_\_  
Nombre **investigador**: Roberto Vallejos Torres  
DNI:42130228  
Fecha: (09-08-2024)

\_\_\_\_\_  
Nombre testigo o representante legal:  
DNI:  
Fecha:

**Nota:** La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

## ANEXO 6

CARTA DE APROBACION DEL COMITÉ DE ETICA DEL HOSPITAL III SUAREZ  
ANGAMOS - ESSALUD

**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y  
DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”**

Lima 18 de noviembre de 2024

Referencia 580- 2024- 3987

CE-HSA-ESSALUD—009-2024

Doctor Rafael Herrera Delgado

Director Hospital III Suarez Angamos



Me es grato saludarlo y comentar que hemos revisado el proyecto de investigación del Sr. Roberto Vallejos Torres, colaborador de la Institución, y de nuestro Hospital **“ANSIEDAD Y ESTRÉS EN MEDICOS QUE TRABAJAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS DE ESSALUD LIMA 2024”**.

Luego de revisarlo y evaluarlo. El Comité de Ética y Bioética para la investigación resuelve darle visto bueno. Aprobado para su desarrollo y ejecución

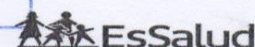
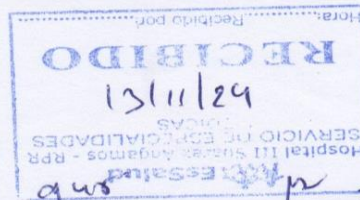
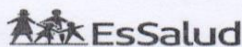
Sin otro particular y agradeciendo la atención brindada quedo de usted.

  
-----  
Dr. CARLOS SANDOVAL CÁCERES  
CMP 26547 RNE 12137  
SERVICIO GERIATRIA  
HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS  
EsSalud

Dr. Carlos Sandoval Cáceres

Presidente del Comité de Ética de la Investigación  
Hospital III Suarez Angamos

## FORMATO DE EVALUACION METODOLOGICA



### FORMATO DE EVALUACIÓN METODOLÓGICA DE LOS PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN RED DESCONCENTRADA REBAGLIATI - ESSALUD - 2023

RESPONSABLE DE LA EVALUACION METODOLOGICA	Luis Figueroa Montes
INFORME METODOLÓGICO Nº	010-2024

GENERALIDADES	
NIT	580-2024-3987
NOMBRE DEL PROTOCOLO	Ansiedad y estres en medicos que trabajan en emergencia y el nivel satisfaccion de usuarios en el HIISA 2024
ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZARA EL PROTOCOLO	HIISA
SERVICIO	emergencia
INVESTIGADOR PRINCIPAL	Roberto Vallejos Torres
GRUPO OCUPACIONAL	Bachiller y colaborador
MOTIVO DE LA INVESTIGACION	Tesis para optar titulo de médico
UNIVERSIDAD	Universidad Norbert Wiener
FECHA DE RECEPCION PARA EVALUACION METODOLOGICA	6-Nov-24
FECHA DE EVALUACION METODOLOGICA	11-Nov-24

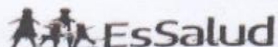
COMENTARIOS	
Titulo	Adecuado
Resumen	Adecuado
Introducción	Adecuado
Antecedentes y marco teórico	Adecuado
Objetivos	Adecuado
Material y metodos	Adecuado
Muestra- Muestreo	Adecuado
Procedimientos y técnicas	Adecuado
Limitaciones del estudio	Adecuado
Aspectos eticos	Adecuado
Referencias Bibliográficas	Adecuado
CONCLUSION	APROBADO
RECOMENDACIÓN	Se recomienda que al final de aplicar los instrumentos de ansiedad y satisfacción, debiera implementar el mejor estadístico para buscar la asociación entre los resultados de estos 2 instrumentos. Es la unica forma que los resultados puedan ser inferidas en las conclusiones y recomendaciones dle estudio
OBSERVACIONES	Se conversó con el investigador

11/11/2024

Dr. LUIS FIGUEROA MONTES  
PATOLOGO CLINICO  
C.M.P. 41142 - R.N.E. 19127

Dr. LUIS FIGUEROA MONTES  
JEFEATURA  
DPTO. AYUDA AL DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO  
HOSPITAL III SANCARZ ANCAIMOS  
RED PRESTACIONAL REBAGLIATI  
EsSalud  
11/11/24

## CARTA APROBACION DE PROTOCOLO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

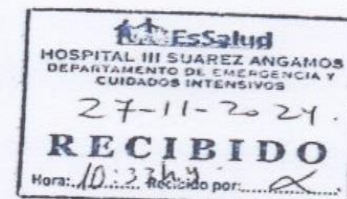


"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
 "Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
 de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**NOTA N° 88-CCID-DHIIISA-GSPNI-II-ESSALUD-2024**

Miraflores, 26 de noviembre 2024

**Dr. Renzo Ibáñez Huaman**  
 Jefe de Departamento de Emergencia y Cuidados Intensivos  
 Hospital III Suárez Angamos



Presente. -

**Asunto:** APROBACION DEL PROTOCOLO DE INVESTIGACION DEL BACHILLER DE MEDICINA SR ROBERTO VALLEJOS TORRES

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez informar que el comité de Ética de la Investigación luego de revisar y evaluar el trabajo de Investigación en Medicina Titulado "ANSIEDAD Y ESTRÉS EN MEDICOS QUE TRABAJAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA Y EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS DE ESSALUD LIMA 2024" resuelve aprobar el Trabajo de investigación para su desarrollo y ejecución.

Por lo que se pone en conocimiento a fin de dar las facilidades a los investigadores para la ejecución del trabajo y recolección de datos.

Atentamente,

DRA. KATHA FUMERO VALLEJOS  
 COORDINADORA DE INVESTIGACION  
 COMITÉ DE ÉTICA DE LA INVESTIGACION  
 HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS  
 RED ICAES - CUIDADOS INTENSIVOS

## ANEXO 8

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DASS-21

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
3	3	1	3	2	3	0	1	3	3	1	1	1	0	1	0	2	2	1	2	3
2	3	2	0	3	0	3	1	2	0	1	0	2	0	1	1	3	0	2	2	0
1	3	0	0	0	0	3	0	2	2	1	0	3	3	1	2	0	3	1	3	1
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
1	3	3	0	1	2	2	0	1	2	0	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2
3	3	0	2	0	2	3	0	1	1	3	0	2	0	0	2	3	3	1	0	3
2	3	1	1	3	1	0	1	0	3	3	1	3	1	1	2	3	0	0	1	1
0	3	0	1	3	2	2	0	3	2	0	1	3	0	0	2	3	0	3	3	0
3	2	2	3	1	1	1	0	2	0	3	0	0	3	2	2	1	0	3	2	2
3	1	0	3	3	0	3	0	2	3	3	2	1	3	3	1	2	0	2	0	3
1	0	3	1	1	1	1	2	2	3	0	1	2	2	2	3	0	3	1	2	2
3	0	2	3	0	3	0	3	0	2	0	1	2	2	1	0	0	1	2	2	1
1	2	1	1	0	2	2	2	3	0	3	3	0	2	2	3	3	1	1	3	1
2	3	3	2	1	1	0	1	0	0	0	1	0	3	1	3	3	0	1	2	0
3	1	2	0	3	0	0	1	1	3	3	0	0	2	1	3	0	1	3	1	1
2	1	3	0	3	2	0	3	0	3	0	0	0	3	3	1	1	3	2	3	0
1	0	0	1	3	2	2	1	1	0	1	1	1	1	1	3	0	0	0	1	1
1	1	0	2	0	1	2	2	0	0	3	2	1	2	0	0	1	1	0	3	1
2	0	0	2	2	3	0	3	2	2	2	0	2	3	1	0	0	1	3	2	0
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3

---

**Alfa de Cronbach**


---

**N° de elementos**


---

0.788

---

21

### CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN

E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
6	7	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	4	1	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1
1	5	7	2	5	5	5	5	5	5	5	6	6	1	1	7	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2
5	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	6	6	6
6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	5	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1

---

Alfa de Cronbach

---

N° de elementos

---

0.922

---


26

---

**ANEXO 10****REPORTE DE TURNING POR LA UNIVERSIDAD NORBERT WIENER.**

### Detalles de la entrega

ID de trabajo      oid:14912:445423519

Fecha de entrega      3 abr 2025 a las 10:46 

Nombre del archivo      03.04.25\_ROBERTO VALLEJ...

## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**03.04.25\_ROBERTO VALLEJOS\_OBS. CO  
RREGIDAS\_docx**

AUTOR

**Roberto**

RECUENTO DE PALABRAS

**19241 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**96306 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**116 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**8.3MB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 3, 2025 10:46 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 3, 2025 10:48 AM GMT-5****● 14% de similitud general**

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

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## Reporte de similitud

## ● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
3	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-02</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2024-01-03</b> Submitted works	1%
5	<b>Universidad Tecnologica del Peru on 2024-07-26</b> Submitted works	<1%
6	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-18</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Wiener on 2024-12-06</b> Submitted works	<1%
8	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	<1%

Descripción general de fuentes

## Reporte de similitud

9	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-07-21 Submitted works	<1%
10	redi.unjbg.edu.pe Internet	<1%
11	repositorio.unapiquitos.edu.pe Internet	<1%
12	repositorio.udh.edu.pe Internet	<1%
13	Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-02 Submitted works	<1%
14	uwiener on 2023-01-23 Submitted works	<1%
15	Universidad Wiener on 2022-09-23 Submitted works	<1%
16	uwiener on 2024-07-05 Submitted works	<1%
17	Instituto Madrileno de Formacion on 2021-02-19 Submitted works	<1%
18	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-11 Submitted works	<1%
19	repositorio.upn.edu.pe Internet	<1%
20	uwiener on 2024-09-09 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

## Reporte de similitud

21	Universidad Cesar Vallejo on 2016-02-27 Submitted works	<1%
22	uwiener on 2024-05-23 Submitted works	<1%
23	uwiener on 2024-02-25 Submitted works	<1%
24	uwiener on 2023-01-24 Submitted works	<1%
25	uwiener on 2023-10-09 Submitted works	<1%
26	BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA on ... Submitted works	<1%
27	cybertesis.unmsm.edu.pe Internet	<1%
28	uwiener on 2025-01-02 Submitted works	<1%
29	uwiener on 2025-03-29 Submitted works	<1%
30	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-24 Submitted works	<1%
31	uwiener on 2023-03-23 Submitted works	<1%
32	slideshare.net Internet	<1%

Descripción general de fuentes

## Reporte de similitud

33	<b>Fundación Universitaria del Area Andina on 2025-03-27</b> Submitted works	<1%
34	<b>Submitted on 1693143706707</b> Submitted works	<1%
35	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
36	<b>Universidad Wiener on 2023-12-21</b> Submitted works	<1%
37	<b>University of Notre Dame on 2024-08-22</b> Submitted works	<1%
38	<b>uwiener on 2023-10-26</b> Submitted works	<1%
39	<b>uwiener on 2024-01-10</b> Submitted works	<1%
40	<b>uwiener on 2024-07-20</b> Submitted works	<1%
41	<b>BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA on ...</b> Submitted works	<1%
42	<b>UNIBA on 2024-04-09</b> Submitted works	<1%
43	<b>Universidad Católica San Pablo on 2017-10-17</b> Submitted works	<1%
44	<b>Universidad Católica de Santa María on 2022-06-02</b> Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

## Reporte de similitud

45	<b>Universidad Wiener on 2023-11-25</b> Submitted works	<1%
46	<b>Universidad de Ciencias y Humanidades on 2024-10-29</b> Submitted works	<1%
47	<b>uwiener on 2023-02-06</b> Submitted works	<1%
48	<b>uwiener on 2024-06-27</b> Submitted works	<1%

[Descripción general de fuentes](#)

## ANEXO 11

## FICHA DE VALIDACIÓN DE DATOS

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg./Dr.: Beltrán Espinoza Edgar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Medicina Humana requiero validar el instrumento a fin de recoger información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré al título de Médico Cirujano.

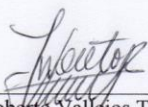
El nombre de mi proyecto de investigación es “**Ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024**” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar el instrumento en mención, he considerado convenientemente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de desarrollo de instrumentos de recolección de datos científicos.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Roberto Vallejos Torres  
DNI: 42130228

### CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN MÉDICA

TÍTULO: ANSIEDAD Y ESTRÉS EN MÉDICOS QUE TRABAJAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS DE ESSALUD LIMA 2024.

Cuestionario SERVQUAL modificado.

**Instrucciones:** Deberá calificar como usted ha recibido la atención en servicio de emergencia. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

En donde:

- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Insatisfecho
- 3 = Ligeramente insatisfecho
- 4 = Neutral
- 5 = Ligeramente satisfecho
- 6 = Satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>EXPECTATIVAS</b>								
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>								
1.	Qué los pacientes sean atendidos por el médico sin sentirse discriminados por su condición socioeconómica	x		x		x		
2.	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	x		x		x		
3.	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	x		x		x		
4.	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	x		x		x		
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>								
5.	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
6.	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	x		x		x		
7.	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	x		x		x		
8.	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	x		x		x		
<b>DIMENSION: EMPATÍA</b>								
9.	Qué el médico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
10.	Qué el médico muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	x		x		x		
11.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	x		x		x		

12.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x		
13.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x		

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>PERCEPCIÓN</b>								
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>								
1.	Qué los pacientes sean atendidos por el médico sin sentirse discriminados por su condición socioeconómica	x		x		x		
2.	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	x		x		x		
3.	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	x		x		x		
4.	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
5.	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
6.	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	x		x		x		
7.	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	x		x		x		
8.	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
9.	Qué el médico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
10.	Qué el médico muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	x		x		x		
11.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	x		x		x		
12.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x		
13.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x		

<sup>1</sup> **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota. Suficiente:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres de juez validador:** Dr./Mg. Beltrán Espinoza Edgar

**DNI:** 41502387

**Especialidad del validador:** MEDICO INTERNISTA

20 de MARZO de 2025.

  
.....  
Dr. Edgar Beltrán Espinoza  
MEDICINA INTERNA  
C.M.P. 66570 - R.N.E. 44802  
HOSPITAL III EMERGENCIA GRAU  


Firma del experto informante

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg./Dr.: JAVIER ENRIQUE ALVARO NAVARRO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Medicina Humana requiero validar el instrumento a fin de recoger información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré al título de Médico Cirujano.

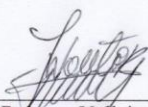
El nombre de mi proyecto de investigación es **“Ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024”** y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar el instrumento en mención, he considerado convenientemente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de desarrollo de instrumentos de recolección de datos científicos.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Roberto Vallejos Torres  
DNI: 42130228

### CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN MÉDICA

TÍTULO: ANSIEDAD Y ESTRÉS EN MÉDICOS QUE TRABAJAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS DE ESSALUD LIMA 2024.

Cuestionario SERVQUAL modificado.

**Instrucciones:** Deberá calificar como usted ha recibido la atención en servicio de emergencia. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

En donde:

- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Insatisfecho
- 3 = Ligeramente insatisfecho
- 4 = Neutral
- 5 = Ligeramente satisfecho
- 6 = Satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>EXPECTATIVAS</b>								
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>								
1.	Qué los pacientes sean atendidos por el médico sin sentirse discriminados por su condición socioeconómica	x		x		x		
2.	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	x		x		x		
3.	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	x		x		x		
4.	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	x		x		x		
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>								
5.	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
6.	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	x		x		x		
7.	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	x		x		x		
8.	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	x		x		x		
<b>DIMENSION: EMPATÍA</b>								
9.	Qué el médico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
10.	Qué el médico muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	x		x		x		
11.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	x		x		x		

12.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x		
13.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x		

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>PERCEPCIÓN</b>								
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>								
1.	Qué los pacientes sean atendidos por el médico sin sentirse discriminados por su condición socioeconómica	x		x		x		
2.	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	x		x		x		
3.	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	x		x		x		
4.	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
5.	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
6.	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	x		x		x		
7.	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	x		x		x		
8.	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
9.	Qué el médico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
10.	Qué el médico muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	x		x		x		
11.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	x		x		x		
12.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x		
13.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x		

<sup>1</sup> **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota. Suficiente:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

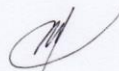
No aplicable

**Apellidos y nombres de juez validador:** Dr./Mg. Enrique Moyano Jauría Evansve

**DNI:** 217081

**Especialidad del validador:** Medicina Interna

20 de NOV de 2025.



Firma del experto informante

RESOLUCIÓN N.º 10  
Dr. Enrique Moyano Navarro  
JEFE DE SERVICIO MEDICINA INTERNA IBC  
HOSPITAL ENDOCRINO

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg./Dr.: JORGE RAFAEL UZA DEANINGA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Medicina Humana requiero validar el instrumento a fin de recoger información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré al título de Médico Cirujano.

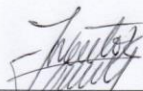
El nombre de mi proyecto de investigación es “**Ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024**” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar el instrumento en mención, he considerado convenientemente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de desarrollo de instrumentos de recolección de datos científicos.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Roberto Vallejos Torres  
DNI: 42130228

### CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN MÉDICA

**TÍTULO: ANSIEDAD Y ESTRÉS EN MÉDICOS QUE TRABAJAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS DE ESSALUD LIMA 2024.**

Questionario SERVQUAL modificado.

**Instrucciones:** Deberá calificar como usted ha recibido la atención en servicio de emergencia. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

En donde:

- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Insatisfecho
- 3 = Ligeramente insatisfecho
- 4 = Neutral
- 5 = Ligeramente satisfecho
- 6 = Satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>EXPECTATIVAS</b>								
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>								
1.	Qué los pacientes sean atendidos por el médico sin sentirse discriminados por su condición socioeconómica	x		x		x		
2.	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	x		x		x		
3.	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	x		x		x		
4.	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	x		x		x		
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>								
5.	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
6.	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	x		x		x		
7.	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	x		x		x		
8.	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	x		x		x		
<b>DIMENSION: EMPATÍA</b>								
9.	Qué el médico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
10.	Qué el médico muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	x		x		x		
11.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	x		x		x		

12.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x		
13.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x		

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>PERCEPCIÓN</b>								
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>								
1.	Qué los pacientes sean atendidos por el médico sin sentirse discriminados por su condición socioeconómica	x		x		x		
2.	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	x		x		x		
3.	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	x		x		x		
4.	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
5.	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
6.	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	x		x		x		
7.	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	x		x		x		
8.	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
9.	Qué el médico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
10.	Qué el médico muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	x		x		x		
11.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	x		x		x		
12.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x		
13.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x		

<sup>1</sup> **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota. Suficiente:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

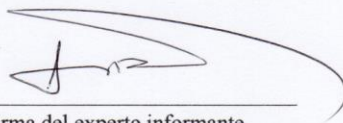
No aplicable

**Apellidos y nombres de juez validador:** Dr./Mg. *Jorge Manuel Lazo Manrique*

**DNI:** *07268513*

**Especialidad del validador:** *Medico Psiquiatra*

*19* de *Marzo* de 2025.



Firma del experto informante

**Dr. Jorge Lazo Manrique**  
MÉDICO PSIQUIATRA  
C.M.P. 12090 R.N.E. 3704

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg./Dr.: MARCO ANTONIO GARCÍA HUAMAN

---

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Medicina Humana requiero validar el instrumento a fin de recoger información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré al título de Médico Cirujano.

El nombre de mi proyecto de investigación es **“Ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024”** y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar el instrumento en mención, he considerado convenientemente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de desarrollo de instrumentos de recolección de datos científicos.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Roberto Vallejos Torres  
DNI: 42130228

### CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN MÉDICA

TÍTULO: ANSIEDAD Y ESTRÉS EN MÉDICOS QUE TRABAJAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS DE ESSALUD LIMA 2024.

Cuestionario SERVQUAL modificado.

**Instrucciones:** Deberá calificar como usted ha recibido la atención en servicio de emergencia. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

En donde:

- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Insatisfecho
- 3 = Ligeramente insatisfecho
- 4 = Neutral
- 5 = Ligeramente satisfecho
- 6 = Satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>EXPECTATIVAS</b>								
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>								
1.	Qué los pacientes sean atendidos por el médico sin sentirse discriminados por su condición socioeconómica	x		x		x		
2.	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	x		x		x		
3.	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	x		x		x		
4.	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	x		x		x		
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>								
5.	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
6.	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	x		x		x		
7.	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	x		x		x		
8.	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	x		x		x		
<b>DIMENSION: EMPATÍA</b>								
9.	Qué el médico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
10.	Qué el médico muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	x		x		x		
11.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	x		x		x		

12.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x	
13.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x	

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>PERCEPCIÓN</b>								
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>								
1.	Qué los pacientes sean atendidos por el médico sin sentirse discriminados por su condición socioeconómica	x		x		x		
2.	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	x		x		x		
3.	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	x		x		x		
4.	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
5.	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
6.	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	x		x		x		
7.	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	x		x		x		
8.	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
9.	Qué el médico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
10.	Qué el médico muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	x		x		x		
11.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	x		x		x		
12.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x		
13.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x		

<sup>1</sup> **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota. Suficiente:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres de juez validador:** Dr./Mg. *MARCO ANTONIO GARCÍA ANDRADA*

**DNI:** *40826051*

**Especialidad del validador:** *Medicina Interna*

*18* de *NOVIEMBRE* de 2025.

  
Dr. MARCO ANTONIO GARCÍA ANDRADÁ  
MÉDICO INTERNISTA  
R.M. 26343

Firma del experto informante

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg./Dr.:

Fernandez Martina Julia RuthPresente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Medicina Humana requiero validar el instrumento a fin de recoger información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré al título de Médico Cirujano.

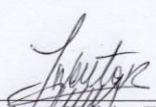
El nombre de mi proyecto de investigación es **“Ansiedad y estrés en médicos que trabajan en el servicio de emergencia y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital III Suarez Angamos de Essalud Lima 2024”** y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar el instrumento en mención, he considerado convenientemente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de desarrollo de instrumentos de recolección de datos científicos.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Roberto Vallejos Torres  
DNI: 42130228

### CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN MÉDICA

**TÍTULO: ANSIEDAD Y ESTRÉS EN MÉDICOS QUE TRABAJAN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS DE ESSALUD LIMA 2024.**

Cuestionario SERVQUAL modificado.

**Instrucciones:** Deberá calificar como usted ha recibido la atención en servicio de emergencia. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

En donde:

- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Insatisfecho
- 3 = Ligeramente insatisfecho
- 4 = Neutral
- 5 = Ligeramente satisfecho
- 6 = Satisfecho
- 7 = Muy satisfecho

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>EXPECTATIVAS</b>								
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>								
1.	Qué los pacientes sean atendidos por el médico sin sentirse discriminados por su condición socioeconómica	x		x		x		
2.	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	x		x		x		
3.	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	x		x		x		
4.	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
5.	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
6.	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	x		x		x		
7.	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	x		x		x		
8.	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
9.	Qué el médico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
10.	Qué el médico muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	x		x		x		
11.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	x		x		x		

12.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x		
13.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x		

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>PERCEPCIÓN</b>								
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>								
1.	Qué los pacientes sean atendidos por el médico sin sentirse discriminados por su condición socioeconómica	x		x		x		
2.	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	x		x		x		
3.	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	x		x		x		
4.	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								
5.	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	x		x		x		
6.	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	x		x		x		
7.	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	x		x		x		
8.	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>								
9.	Qué el médico le trate con amabilidad, respeto y paciencia	x		x		x		
10.	Qué el médico muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	x		x		x		
11.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	x		x		x		
12.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	x		x		x		
13.	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	x		x		x		

<sup>2</sup> **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota. Suficiente:** se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *Suficiencia*

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres de juez validador:** Dr./Mg. *Julia Ruth Fernández Martínez*

**DNI:** *08701144*

**Especialidad del validador:** *Medicina Interna*

*20* de *Marzo* de 2025.

*J.R. Fernández Martínez*

Firma del experto informante

## ● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	2%
3	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-02</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2024-01-03</b> Submitted works	1%
5	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-18</b> Submitted works	<1%
6	<b>Universidad Tecnologica del Peru on 2024-07-26</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Wiener on 2024-12-06</b> Submitted works	<1%
8	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	<1%