

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**ESTRÉS LABORAL EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA DE  
LA COVID-19 Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA  
SETIEMBRE - OCTUBRE 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER**

**SOLIS ALVAREZ STEFFANY DONAJOU**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
MÉDICO CIRUJANO**

**ICA – PERÚ**

**2022**

## RESUMEN

**Objetivo.** Determinar en qué medida influye el estrés laboral en el contexto de la pandemia de la Covid-19 sobre la calidad de la atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ica de setiembre a octubre del 2022.

**Metodología.** Estudio de tipo no experimental, transversal y prospectiva, pues los datos son actuales; analítica. En una muestra de 148 trabajadores entre médicos y enfermeras; y 148 pacientes. Se aplicó un cuestionario de estrés laboral y de calidad de la atención debidamente validados. **Resultados.** El nivel de estrés, manifestados por los profesionales de la salud que atienden en este servicio es alto en el 38,5% (57/148), moderado en el 44,6% (66/148) y bajo en el 16,8% (25/148). La percepción de la calidad de la atención por los usuarios del Servicio de Emergencia es de nivel bajo en 31,1% (46/148), medio 50,7% (75/148) y alto 18,2% (27/148). Existe una moderada y significativa, ( $p=0,000$ ) correlación entre el estrés laboral y la calidad de la atención, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,571. Existe una alta y significativa, ( $p=0,000$ ) correlación entre el estrés laboral y la calidad de la atención, en la Unidad de Medicina Interna con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,733. Existe una moderada y significativa, ( $p=0,001$ ) correlación entre el estrés laboral y la calidad de la atención, en la Unidad de Pediatría con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,516. Existe una baja y significativa, ( $p=0,024$ ) correlación entre el estrés laboral y la calidad de la atención, en la Unidad de Cirugía con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,398. Existe una alta y significativa, ( $p=0,000$ ) correlación entre el estrés laboral y la calidad de la atención, en la Unidad de Gineco-obstetricia con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,611.

**Conclusión.** El estrés laboral en el contexto de la pandemia de la Covid-19 influye significativamente y negativamente sobre la calidad de la atención en el Servicio de Emergencia siendo a mayor estrés menor calidad del servicio.

**Palabras clave.** Estrés laboral, calidad servicio, Servicio emergencia