

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD



**“EFECTO DEL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS CIRUJANOS
DENTISTAS EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
PERCIBIDOS POR LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO
EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA RED
DE SALUD YUNGUYO–PUNO 2015”**

Tesis Presentada por la Bachiller:

ANA MARITZA JUAREZ SUERO

Para optar el Grado Académico de:

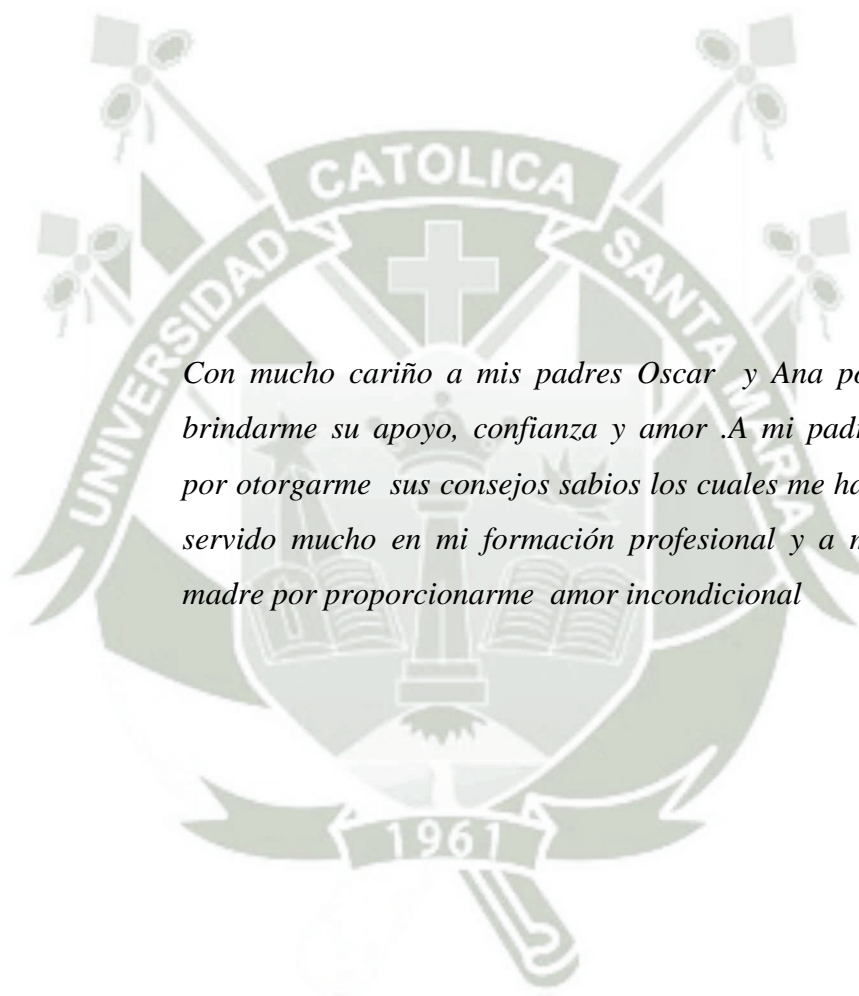
MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD

Asesor: Dr. Julio Paredes Núñez

AREQUIPA – PERÚ

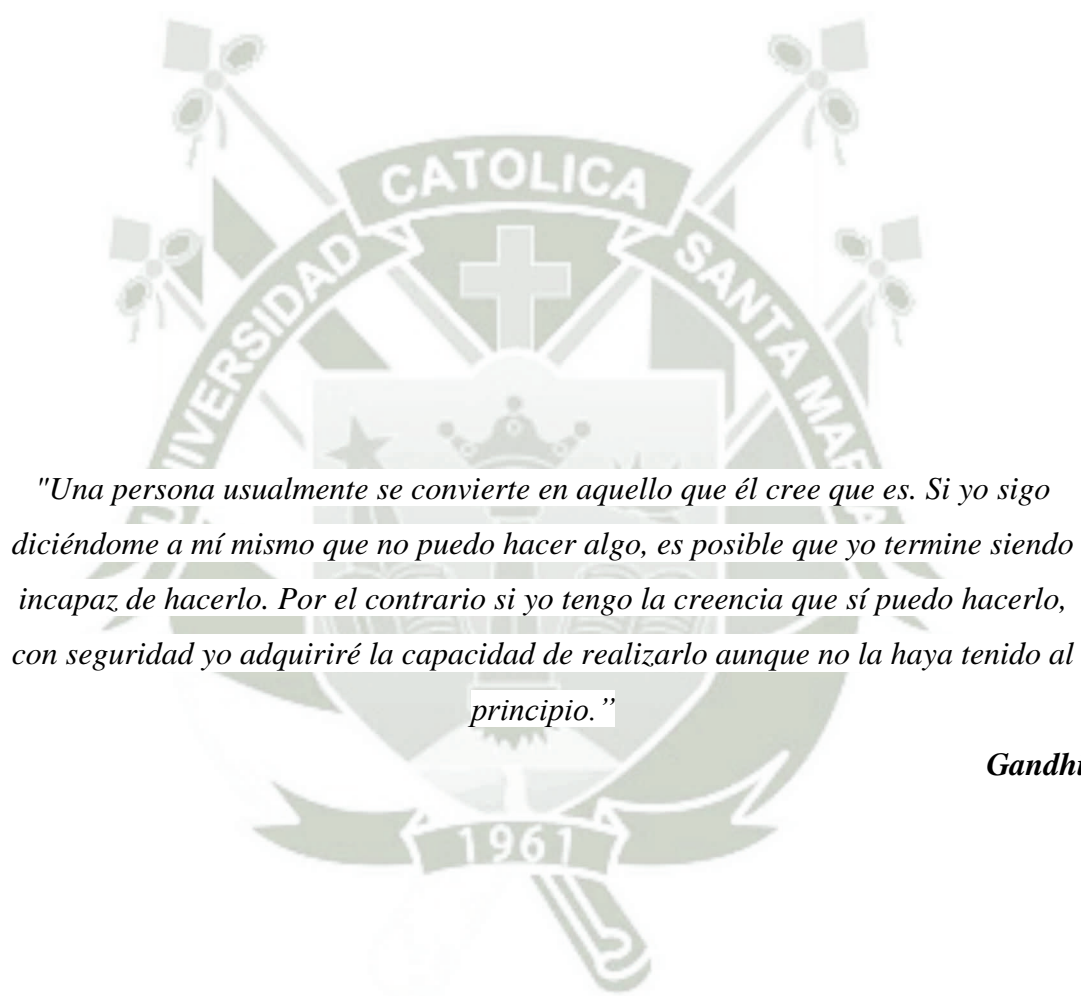
2017

A Dios por darme la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa y por la ventura excelsa de investigar al servicio del prójimo



Con mucho cariño a mis padres Oscar y Ana por brindarme su apoyo, confianza y amor. A mi padre por otorgarme sus consejos sabios los cuales me han servido mucho en mi formación profesional y a mi madre por proporcionarme amor incondicional

A mi hermana Yakeline por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo



"Una persona usualmente se convierte en aquello que él cree que es. Si yo sigo diciéndome a mí mismo que no puedo hacer algo, es posible que yo termine siendo incapaz de hacerlo. Por el contrario si yo tengo la creencia que sí puedo hacerlo, con seguridad yo adquiriré la capacidad de realizarlo aunque no la haya tenido al principio."

Gandhi

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	6
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO ÚNICO: RESULTADOS	12
• PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	13
• DISCUSIÓN.....	26
• CONCLUSIONES.....	30
• RECOMENDACIONES.....	31
• PROPUESTA	32
BIBLIOGRAFÍA	34
HEMEROGRAFÍA	36
INFORMATOGRAFÍA	37
ANEXOS:	
• Anexo N° 1: Proyecto de Investigación.....	39
• Anexo N° 2: Prototipo o Modelo del Instrumento.....	66
• Anexo N° 3: Matriz de Sistematización	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Distribución de la población de Cirujanos Dentistas de la Red de Salud de Yunguyo.....	13
Tabla N° 2: Distribución de la población de Pacientes atendidos en la Red de Salud de Yunguyo.....	15
Tabla N° 3: Nivel de Estrés de los Cirujanos Dentistas de las Microredes de la Red de Salud Yunguyo – Puno Año 2015.	18
Tabla N° 4: Calidad de Atención en el consultorio Externo del Servicio de Odontología de las Microredes de la Red de Salud Unguyo – Puno Año 2015	20
Tabla N° 5: Efecto del nivel de estrés de los cirujanos dentistas en la calidad de atención percibidos por los usuarios que acuden al consultorio externo del servicio de odontología de las micro redes de la red de salud yunguyo–puno 2015”	22

ÍNDICE DE GRÁFICAS

- Gráfica N° 1:** Distribución de la población de Cirujanos Dentistas de la Red de Salud de Yunguyo 14
- Gráfica N° 2:** Distribución de la población de Pacientes atendidos en la Red de Salud de Yunguyo por Microredes..... 16
- Gráfica N° 3:** Nivel de estrés de los Cirujanos Dentistas de las Microredes de la red de Salud Yunguyo –Puno Año 2015 19
- Gráfica N° 4:** Calidad de Atención en el consultorio Externo del Servicio de Odontología de las Microredes de la Red de Salud Yunguyo – Puno Año 2015..... 21
- Gráfica N° 5:** Efecto del nivel de estrés de los Cirujanos Dentistas en la calidad de atención percibidos por los usuarios que acuden al consultorio externo del servicio de Odontología de las Microredes de la Red de Salud Yunguyo–Puno 2015 24
- Gráfica N° 6:** Promedio final del efecto del nivel de estrés de los Cirujanos Dentistas en la calidad de atención percibido por los usuarios que acuden al consultorio externo del servicio de Odontología de la Red de Salud Yunguyo–Puno 2015..... 25
- Gráfica N° 7:** Promedio final del efecto del nivel de estrés de los cirujanos dentistas en la calidad de atención percibido por los usuarios que acuden al consultorio externo del servicio de odontología de la red de salud yunguyo–puno 2015..... 26

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer el efecto del nivel de estrés de los Cirujanos Dentistas en la calidad de atención percibido por los pacientes con el fin de evaluar las consecuencias del estrés del profesional en torno a sus actividades laborales.

La muestra del grupo N° 01 estuvo formada por 10 cirujanos dentistas que representan la totalidad de trabajadores que laboran en la Red De Salud Yunguyo.

La muestra del grupo N° 02 estuvo compuesta por la población atendida en cada establecimiento de la Red De Salud Yunguyo asignada a través de una fórmula para establecer la cantidad de pacientes a los que se les aplicó el cuestionario. El total de pacientes fue de 281, los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera: 8 pacientes de la Micro Red Aychullo, 122 pacientes de la Microred Copani, 40 pacientes de la Microred Ollaraya y 111 pacientes de la Microred Yunguyo.

Para evaluar la variable del nivel de estrés se utilizó una célula de preguntas de acuerdo a la ESCALA OIT –OMS dirigido a los cirujanos dentistas; para evaluar la variable de calidad de atención se utilizó un cuestionario de preguntas dirigido a los pacientes después de haber recibido la atención en el consultorio de odontología.

Los resultados obtenidos fueron; que el nivel de estrés de los odontólogos de la Red De Salud De Yunguyo tiene un promedio de 81.89 y se encuentra en un nivel alto; mientras que el nivel de calidad de atención percibido por los pacientes atendidos en el consultorio externo del servicio de odontología tiene un promedio de 38 y se encuentra en un nivel bajo.

Siendo la Microred Yunguyo la que presenta el valor más alto del nivel de estrés y los valores más bajo en cuanto a la calidad prestada hacia los pacientes. Mientras que la Microred Ollaraya presenta un promedio de 66.21 y se encuentra en un nivel intermedio de estrés y un promedio de 41 en un nivel de calidad bajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos, demostraron que el nivel de estrés de los profesionales cirujanos dentistas tiene efecto en la calidad de atención que fue

percibido por los pacientes atendidos durante la consulta. Produciendo una relación inversa y un efecto negativo ocasionando la insatisfacción de los mismos. Esto se debe a que los pacientes están percibiendo el nivel de estrés de los profesionales a través del comportamiento que ejercen durante la consulta con actitudes como el mal trato, falta de comunicación, etc.

PALABRAS CLAVE: Estrés Laboral, Calidad de Atención, Consultorio externo en Odontología.

ABSTRACT

The objective of the present research was to establish the effect of the level of stress of dental surgeons on the quality of care perceived by patients in order to evaluate the consequences of the professional stress on their work activities.

The sample of the group No. 01 was formed by 10 dentists surgeons who represent the totality of workers who work in the Yunguyo Health Network.

The sample of group No. 02 was composed of the population served in each establishment of the Yunguyo Health Network that was assigned through a formula to establish the number of patients to be applied in each establishment. The total number of 281 patients And were distributed as follows: Micro Aychullo network with 8 patients, La Microred Copani with 122 patients, Microred Ollaraya with 40 patients; The Microred Yunguyo by 111.

To evaluate the stress level variable we used a question cell according to the ILO-WHO SCALE aimed at dental surgeons; To evaluate the variable of quality of care was used a questionnaire of questions directed to the patients after having received the attention in the office of dentistry.

The results obtained were that the stress level of Yunguyo Health Network has an average of 81.89 and is at a high level; While the level of quality of care perceived by the patient treated in the external office has an average of 38 and is at a low level.

Microred Yunguyo is the one that presents the highest value of the level of stress and the lowest values in terms of the quality of the patients. While the Microred Ollaraya presents an average of 66.21 and is in an intermediate level of stress and an average of 41 in a low level of quality.

According to the results obtained showed that the stress level of professional dentist surgeons has an effect on the quality of care that were perceived by the patients attended during the consultation. Producing an inverse relationship and a negative effect causing their dissatisfaction. This is because the patients are perceiving through the behavior of

the professionals a nonconformity through skills such as bad treatment, lack of communication and so on.

KEYWORDS: Work stress, quality of care, outpatient office in dentistry.

INTRODUCCIÓN

La velocidad que vive el mundo en la actualidad avanza a grandes pasos haciendo que las personas vivan de manera acelerada y sometidos a experimentar presiones por la infinidad de problemas que atraviesan ya sea en el ámbito sentimental, laboral, económico y social; ocasionando trastornos emocionales y psicosociales que aumenta la morbilidad ocupacional produciendo absentismo, abandono, desesperación, aumentando la prevalencia de las personas que viven bajo estrés laboral.

Como se sabe el estrés laboral es común en aquellas personas que laboran en lugares que están sometidos a grandes cargas laborales, a veces de parte de los superiores o por las actividades y responsabilidades que desarrollan. El personal de salud está sometido a establecer una convivencia diaria con el estrés por la responsabilidad que tienen con la vida de las personas.

Es por esa razón que la mayoría de estudios concuerdan que los profesionales que tienen alta prevalencia de estrés son el personal asistencial ya que son sometidos constantemente a situaciones que causan presión como la atención de pacientes que vienen con distintos tipos de patologías y que necesitan diversos tratamientos unos más simples y otros de mayor complejidad .

Los indicadores que determinan la buena atención que se le da al paciente y acreditan a una institución de salud pública o privada está determinada por la calidad de atención otorgada por el profesional sobre todo durante la consulta y en el resultado de la misma.

En la actualidad los pacientes presentan inconformidad sobre la atención que reciben de los profesionales alegando que los atienden de “Mala gana” o les faltan el respeto y esto va aumentando cada día más.

Por esa razón el presente trabajo de investigación está orientado a encontrar el efecto que ocasiona el nivel de estrés de los profesionales cirujanos dentista en la calidad de atención que otorgan que es percibida por los pacientes durante su consulta odontológica.

Para determinar las principales consecuencias del estrés laboral y a su vez el origen de la insatisfacción del usuario externo.

La presente investigación está organizada en un capítulo único de resultados, en el cual se presentan las tablas, gráficas; así como sus interpretaciones. Así mismo se presentan la discusión, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos, que tienen como eje principal al proyecto de investigación.





CAPITULO ÚNICO: RESULTADOS

TABLA N° 01
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE CIRUJANOS DENTISTAS DE LA
RED DE SALUD DE YUNGUYO

MICRORED	N° DE CIRUJANOS DENTISTAS	% DE POBLACIÓN
MICRORED AYCHULLO	1	10%
MICRORED COPANI	4	40%
MICRORED OLLARAYA	1	10%
MICRORED YUNGUYO	4	40%
TOTAL	10	100%

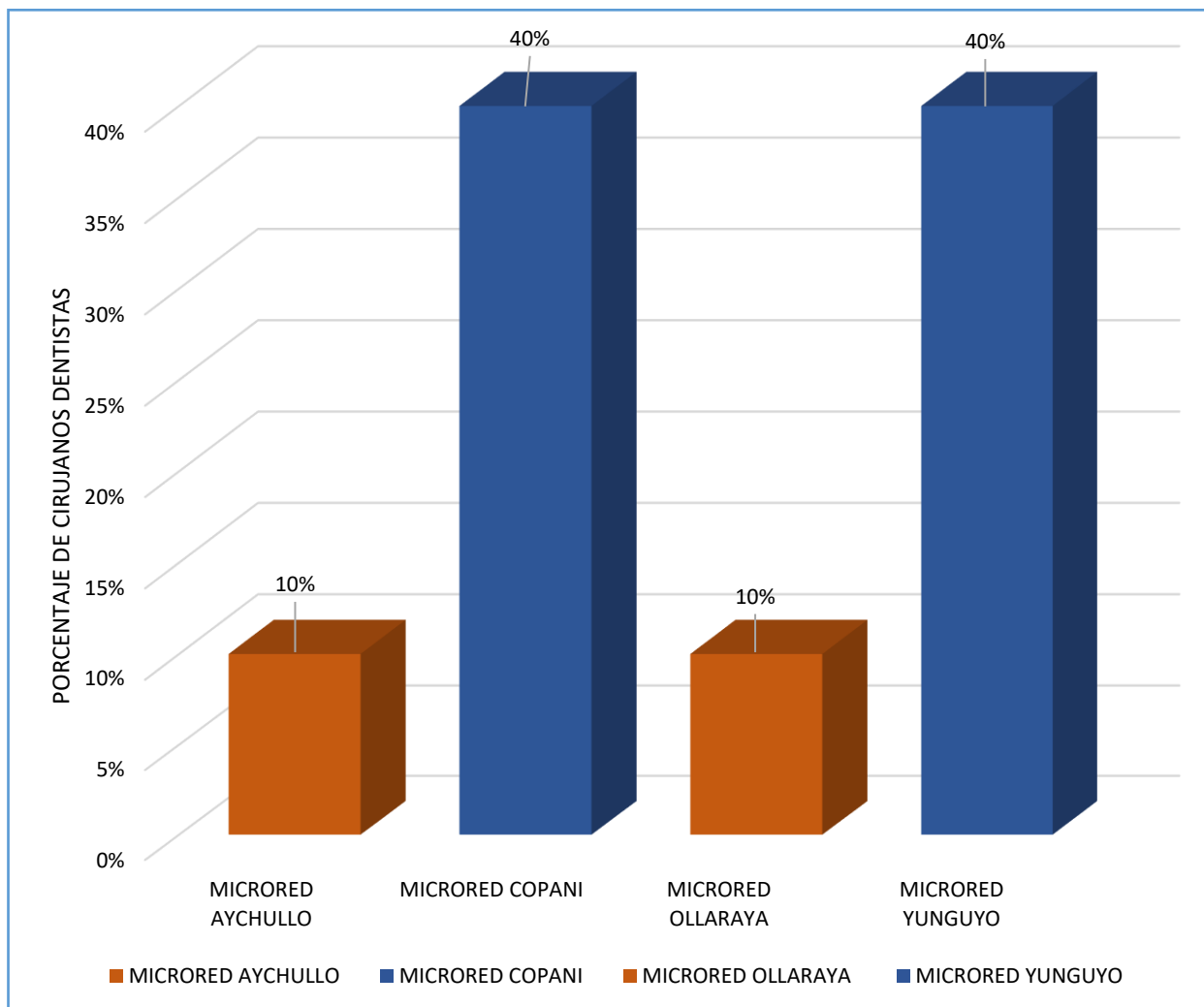
Fuente: Matriz de Sistematización (E.P)

INTERPRETACIÓN

Según el cuadro N° 01 se observa que la población total de cirujanos dentistas es de 10 que representa el cien por ciento. Siendo la Microred Copani y Yunguyo la que presentan la mayor cantidad de odontólogos; esto se debe a que cada una de ellas tiene a su cargo una mayor población atendida y varias unidades ejecutoras de atención a su cargo. La Microred de Copani que tiene tres centros de salud nivel I-3 con la infraestructura para tener un consultorio odontológico; mientras que la Microred de Yunguyo presenta el Hospital de Yunguyo nivel I.

La Microred Aychullo y Ollaraya presentan una menor población de odontólogos; debido que tienen una población pequeña de atenciones y solo tienen a su cargo puestos de salud con el nivel complejidad I-2 la cual no está reglamentada de acuerdo a los niveles de complejidad de los establecimientos de salud establecido por el Ministerio de Salud; para tener un consultorio de odontología a excepción de la cabecera de Microred que si tiene consultorio de odontología.

GRAFICO N° 01
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE CIRUJANOS DENTISTAS DE LA
RED DE SALUD DE YUNGUYO



Fuente: Matriz de Sistematización (E.P)

TABLA N° 02
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA
RED DE SALUD DE YUNGUYO POR MICROREDES

MICRORED	MUESTRA	% DE POBLACION
MICRORED AYCHULLO	8	2.84%
MICRORED COPANI	122	43.41%
MICRORED OLLARAYA	40	14.23%
MICRORED YUNGUYO	111	39.50%
TOTAL	281	100%

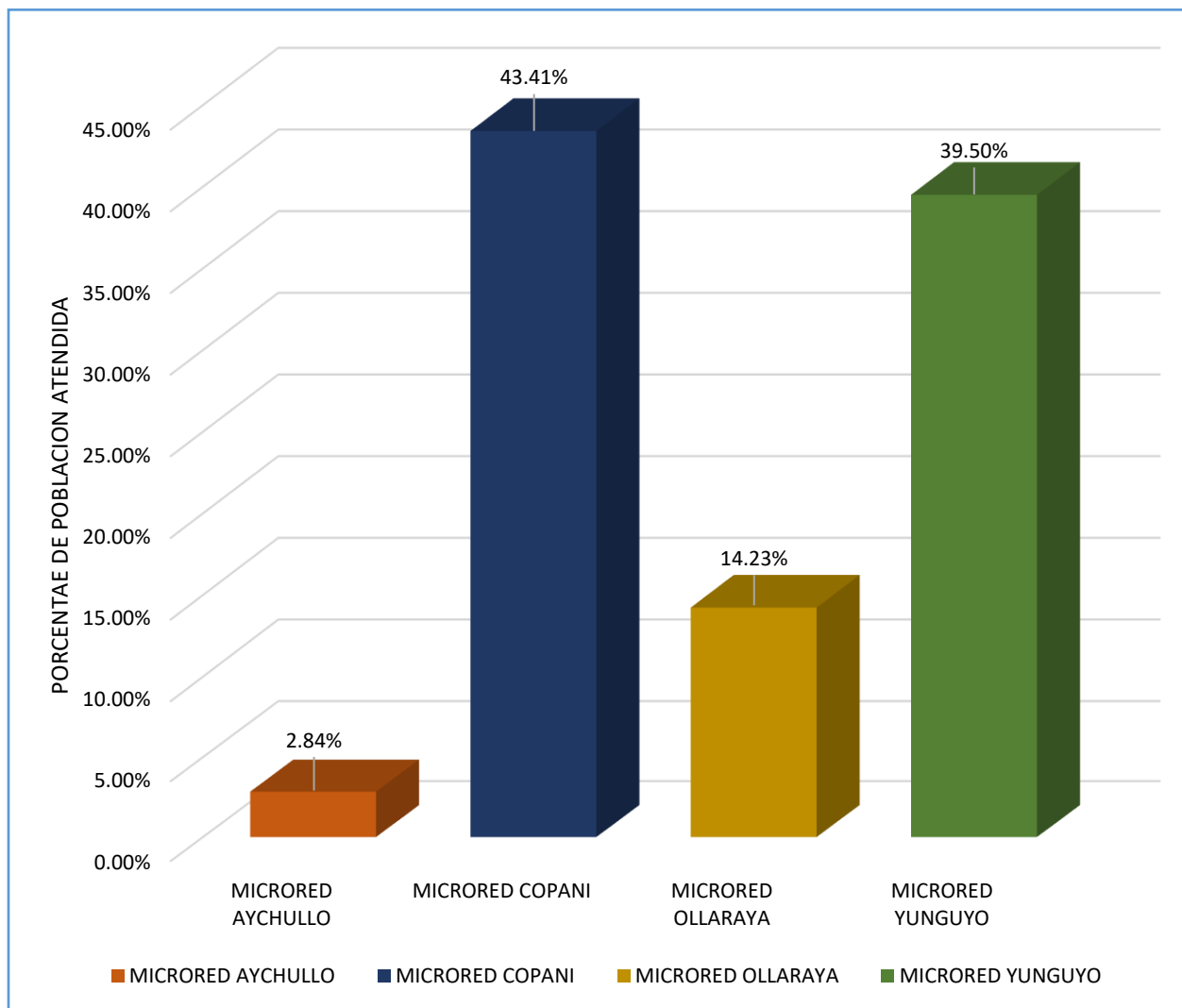
Fuente: Matriz de Sistematización (E.P)

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 02 se observa la población total de pacientes que fue de 281 de acuerdo a la muestra que fue calculada y dispuesta para realizar. Se observa que la Microred de Copani tiene la mayor población de pacinetes con un 43.41% y la Microred de Yunguyo tiene un 39.50% de población debido a su mayor amplitud geográfica y por ende una mayor cantidad de unidades ejecutoras de atención, a la vez un mayor número de odontólogos y pacientes atendidos

Mientras que las Microredes de Aychullo y Ollarava presentan un 2.84% y 14.23% respectivamente; debido a que presentan una extensión geográfica y la población atendida menor.

GRAFICO N° 02
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA RED
DE SALUD DE YUNGUYO POR MICRO REDES



Fuente: Matriz de Sistematización (E.P)

TABLA N° 03

**NIVEL DE ESTRÉS DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LAS
MICROREDES DE LA RED DE SALUD YUNGUYO –PUNO AÑO 2015**

MICROREDES	PROMEDIO DE ESTRÉS	NIVEL DE ESTRÉS
MICRORED AYCHULLO	95.75	ALTO
MICRORED COPANI	69.63	INTERMEDIO
MICRORED OLLARAYA	66.21	INTERMEDIO
MICRORED YUNGUYO	96	ALTO
PROMEDIO FINAL	81.89	ALTO

Fuente: Matriz de Sistematización (E.P)

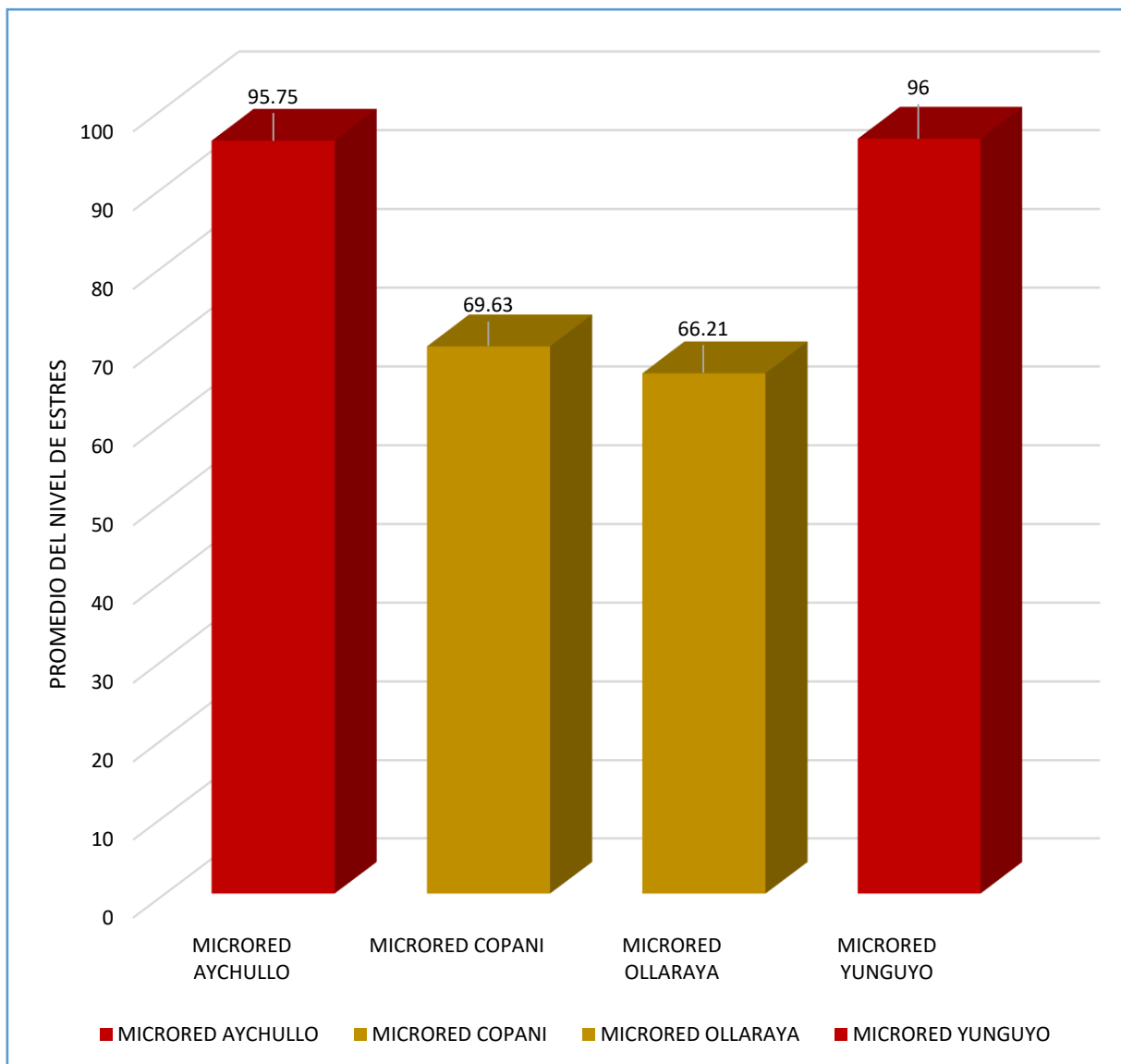
INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 03 se observa que el nivel de estrés promedio de la Red De Salud De Yunguyo es de 81.89 que representa un nivel alto. Siendo la Microred De Yunguyo la que tiene el promedio más alto con 96.

Mientras que el nivel más bajo estuvo representado por la Microred Ollaraya con 66.21 que está representado por un nivel intermedio de estrés.

Considerando estos valores se concluye que el nivel de estrés en la Red de Salud Yunguyo se encuentra dentro de un rango de intermedio a alto; esto se debe a las diferentes condiciones laborales de los profesionales Cirujanos Dentistas ya que desempeñan funciones tanto asistenciales y preventivos de campo desplazándose a varios lugares para atender a pacientes de otras instancias así como la carga administrativa de las cuales se encargan, siendo distintas a su desempeño normal; provocando que la carga laboral sea mayor .

GRAFICO N° 03
NIVEL DE ESTRÉS DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LAS
MICROREDES DE LA RED DE SALUD YUNGUYO –PUNO AÑO 2015



Fuente: Matriz de Sistematización (E.P)

TABLA N° 04

**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDO POR LOS USUARIOS ATENDIDOS
EN EL CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOLÓGÍA DE
LAS MICRO REDES DE LA RED DE SALUD YUNGUYO –PUNO AÑO 2015**

MICRO REDES	PROMEDIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN	NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN
MICRORED AYCHULLO	35.37	BAJO
MCRORED COPANI	41	BAJO
MICRORED OLLARAYA	41	BAJO
MICRORED YUNGUYO	35	BAJO
PROMEDIO FINAL	38.1	BAJO

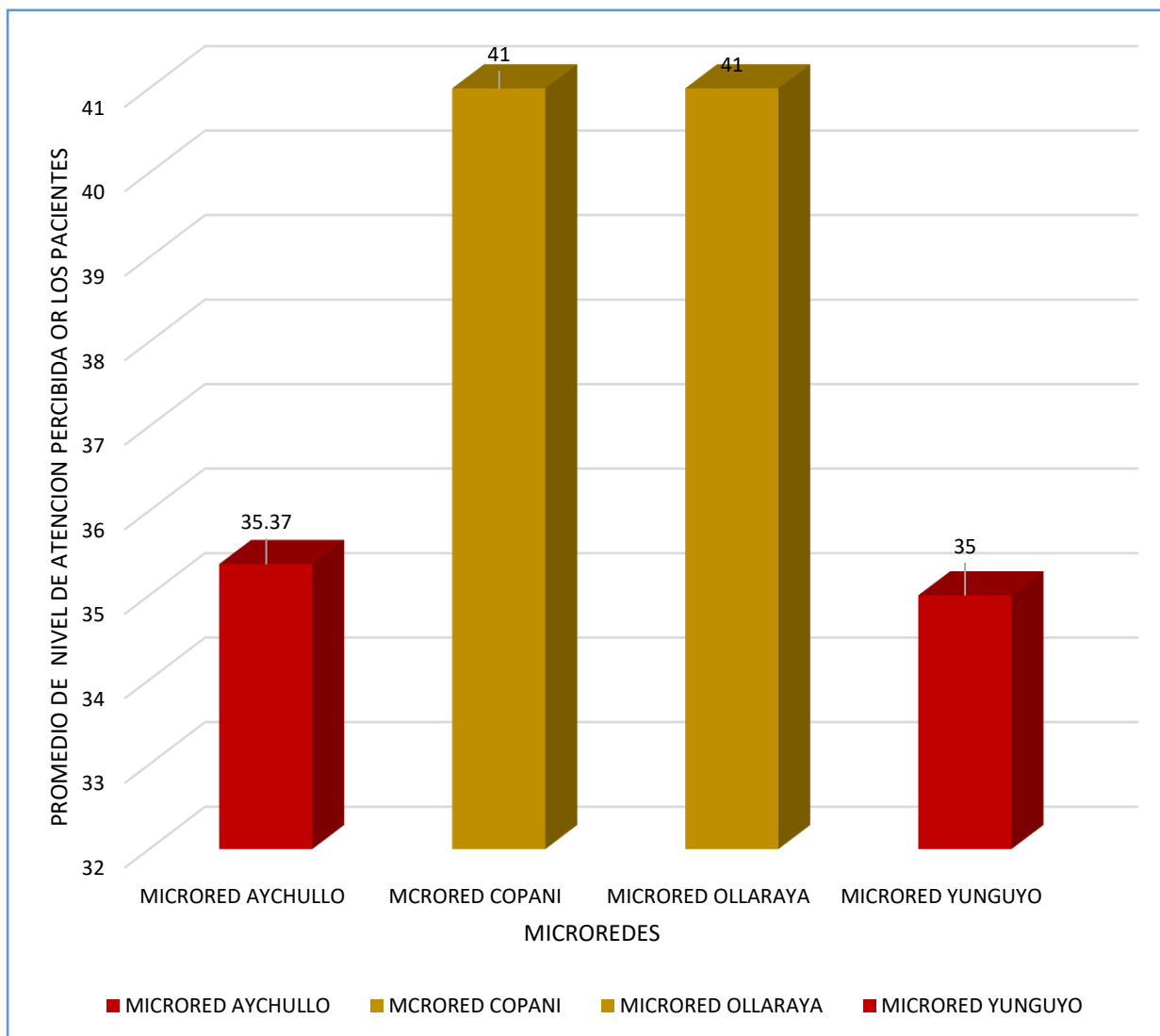
Fuente: Matriz de Sistematización (E.P)

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 04 se observa que el promedio de Calidad de Atención percibido por los usuarios fue un nivel bajo en la Red De Salud De Yunguyo siendo este de 38. Siendo la Microred De Yunguyo la que tiene el promedio más bajo con 35.37 representado así el nivel más bajo de Calidad de Atención percibido por los usuarios.

Considerando los valores mencionados se concluye que el nivel de atención que es percibida por los pacientes en la Red De Salud Yunguyose encuentra en un nivel bajo de manera homogénea a pesar que presentan promedios variados; esto se debe a que los pacientes están desconformes con la atención que reciben por parte de los profesionales no solo con la atención sanitaria sino también con el trato percibiendo una atención hostil y de “Mala gana”.

GRAFICO N° 04
CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDOS POR LOS USUARIOS QUE SON
ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA DE LAS MICRO REDES DE LA RED DE SALUD
YUNGUYO –PUNO AÑO 2015



Fuente: Matriz de Sistematización (E.P)

TABLA N° 05

**“EFECTO DEL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS EN
LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDOS POR LOS USUARIOS QUE
ACUDEN AL CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA DE LAS MICRO REDES DE LA RED DE SALUD
YUNGUYO–PUNO 2015”**

MICRO REDES	PROMEDIO DE ESTRÉS	NIVEL DE ESTRÉS	PROMEDIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN	NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN
MICRO RED DE AYCHULLO	95.75	ALTO	35.37	BAJO
MICRO RED DE COPANI	69.63	INTERMEDIO	41	BAJO
MICRO RED DE OLLARAYA	66.21	INTERMEDIO	41	BAJO
MICRO RED DE YUNGUYO	96	ALTO	35	BAJO
PROMEDIO FINAL	81.89	ALTO	38	BAJO

Fuente: Matriz de Sistematización (E.P)

INTERPRETACIÓN

En la Tabla N° 05 se observa la comparación de ambas variables tanto del nivel de estrés de los profesionales cirujanos dentistas como de la calidad de atención percibida por los pacientes que fue creado para establecer la comparación, la relación, el efecto y consecuencia que tienen ambas variables entre sí. Siendo el promedio final de la variable estrés 81.89 encontrándose en un nivel alto; mientras que en la variable calidad de atención que fue percibida por los pacientes es de 38 encontrándose en un nivel bajo.

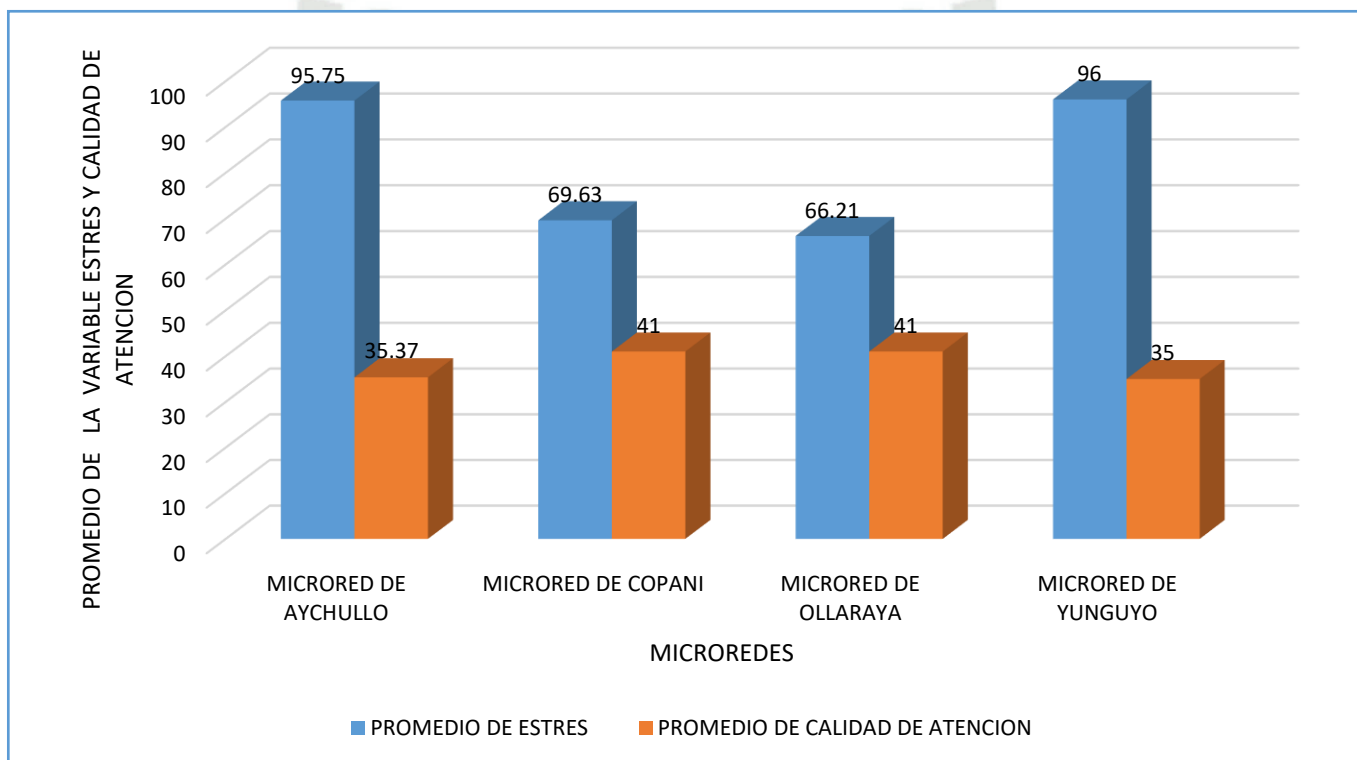
Como se puede apreciar ambas variables están relacionadas íntimamente y de manera inversa mientras que la variable estrés está en aumento ofreciendo niveles altos de estrés, la variable calidad está disminuyendo demostrando que el nivel de estrés de los profesionales influyen de manera negativa en la calidad de atención que ofrecen hacia la población y esta es percibida por los pacientes; como se demuestra en los resultados obtenidos.

Por lo tanto el estrés que atraviesan los profesionales dentro de su ámbito laboral puede ser percibido por el paciente de distintas maneras interpretándolo con la insatisfacción de la atención ofrecida .



GRAFICO N° 05

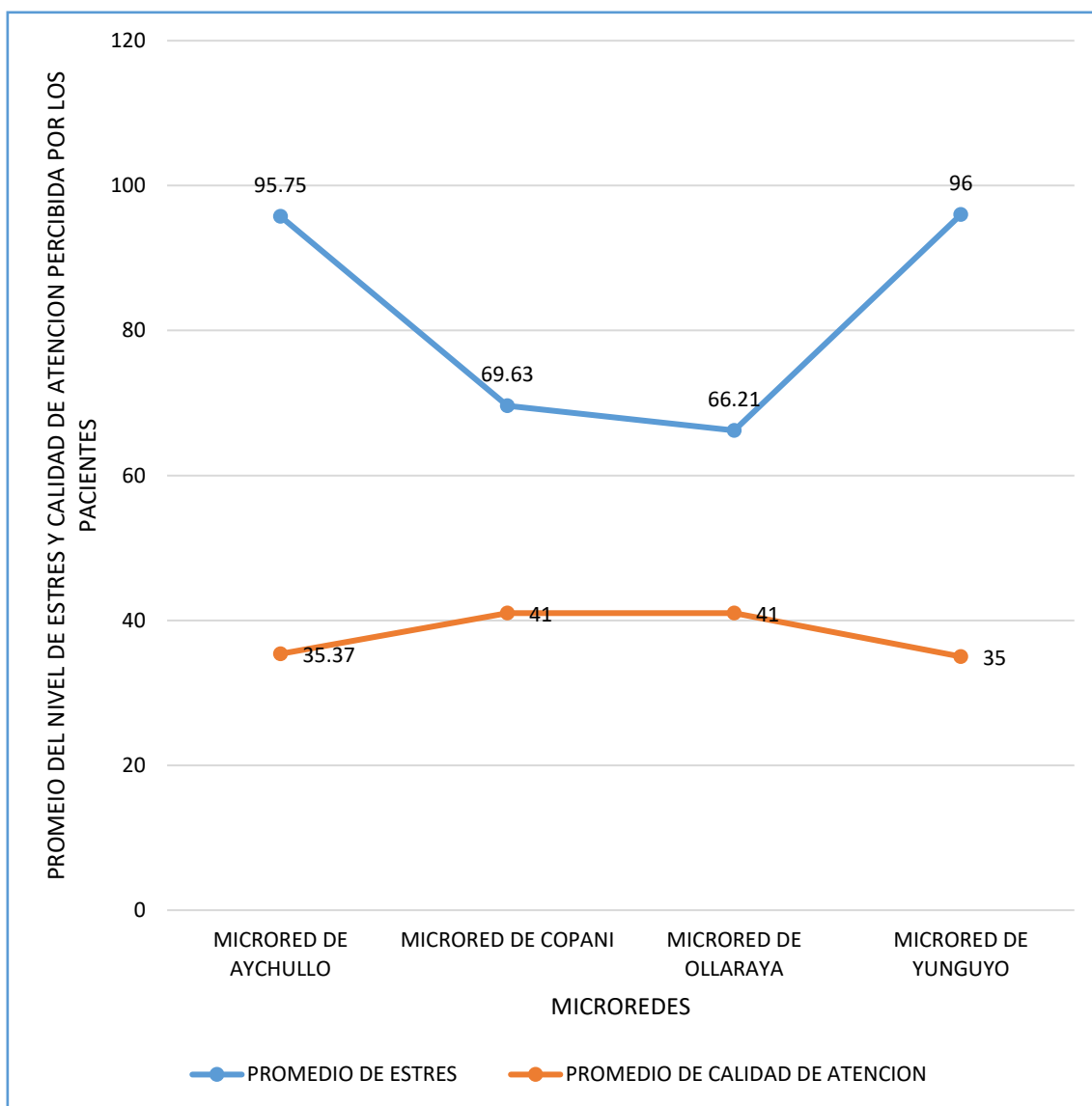
“EFECTO DEL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS
EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDOS POR LOS USUARIOS
QUE ACUDEN AL CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA DE LAS MICRO REDES DE LA RED DE SALUD
YUNGUYO–PUNO 2015”



Fuente: Matriz de Sistematización (E.P)

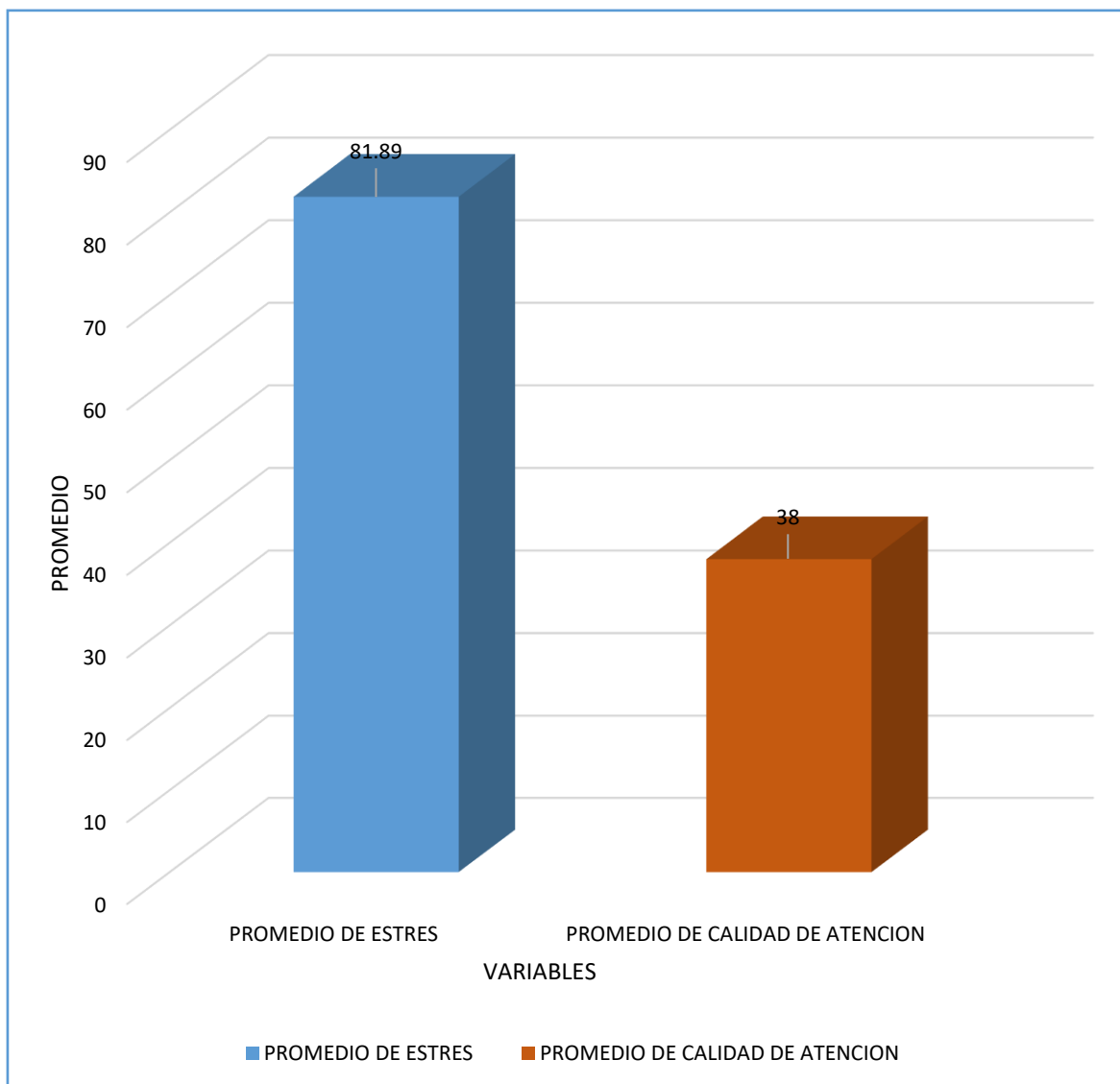
GRAFICO N° 06

“EFECTO DEL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDO POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD YUNGUYO–PUNO 2015



Fuente: Matriz de Sistematización (E.P)

GRAFICO N° 07
CUADRO DEL PROMEDIO FINAL DEL EFECTO DEL NIVEL DE ESTRÉS
DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN
PERCIBIDO POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO
EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA RED DE SALUD
YUNGUYO-PUNO 2015



Fuente: Matriz de Sistematización (E.P)

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el estudio demuestran que el efecto del nivel de estrés de los cirujanos dentistas es de manera negativa e inversa con la calidad de atención percibidos por los pacientes atendidos en el consultorio externo de odontología de la Red De Salud Yunguyo

Este estudio coincide con el realizado por La sociedad Latinoamericana (Román J. Insat Cuba, 2000). que menciona que el rango de estrés en las personas de 30 a 39 años que trabajan es de 30% .

De la misma forma el estudio realizado por el Ministerio de Salud, que midió la prevalencia de estrés en los profesionales que laboran en la dirección de salud IV Lima Este afirma que el estrés laboral repercute en la modificación de los valores de las personas y también en el comportamiento organizacional que afecta la calidad de atención de los pacientes y/o usuarios. Y todo esto produce estrés en los trabajadores alterando su desenvolvimiento en la institución.¹

En la presente investigación también se demostró que el alto grado de estrés afecta el nivel de calidad de atención a los pacientes, como la investigación realizada por el Dr. Riveros Contreras Edgar realizado en la dirección de salud IV Lima Este (L.E.) determino que existe 31.4% de estrés laboral en los profesionales y en mayor cantidad en la profesional del sexo femenino 79.3%. También recalcó que tanto los profesionales contratados como los que se encuentran dentro de un clima laboral desfavorable experimentaron altos niveles de estrés.²

De la misma forma Oliveira JD, Alves Modo S, Miranda FA.; realizo un estudio en el hospital RN-BR y mencionan que los trabajadores de salud presentan alta incidencia frente a los riesgos laborales. Se tomó la muestra en el servicio de emergencia a los

¹ Riveros Contreras Edgar ; “Prevalencia De Estrés Laboral En trabajadores Asistenciales de la Dirección de Salud IV LE”; Lima Perú ; pág. 1

² Ibid ; Riveros Contreras Edgar; Pág 6-7

siguientes profesionales: Médicos, Enfermeras y Cirujanos Dentista. Y determinó que el estrés formaba parte de los grupos riesgo importante conjuntamente con otros factores.³ Según Shelley JJ, Wong M, Rackcliffe J; realizaron un estudio para medir la incidencia de estrés de burnout en los dentistas en Texas .Se concluyó que los dentistas varones presentan una alta incidencia de presentar estrés que las dentistas del sexo femenino.⁴

El estrés forma parte del trabajo de los Cirujanos Dentistas, y esto afecta no solo a ellos sino a los pacientes. Según Pozos-Radillo BE1, Galván Ramírez ML, Pando M, Carrión Mde L, González GJ (2010) realizaron un estudio con el fin de comparar e identificar la presencia de estrés en los profesionales odontólogos que laboran en los diferentes instituciones de México y se determinó que la gran mayoría de profesionales que trabajan en las distintas instituciones experimentan un estrés crónico y estrés de nivel bajo. Existe una diferencia significativa entre ambas instituciones.⁵

El nivel de estrés se da también por el lugar donde los odontólogos atienden a los pacientes, ya que el ambiente influye en el desempeño laboral tal como lo dice Pollack R1 (1996). Que realizó un estudio para determinar la relación que existía entre la aplicación de los diferentes conceptos ergonómicos en la disminución del estrés para mejorar la calidad de atención hacia los pacientes. Se concluyó que mientras se utilicen las técnicas ergonómicas en el consultorio odontológico produce un efecto positivo de la calidad de atención ofrecida por el profesional hacia el paciente.⁶

Un estudio muy importante e interesante es el realizado por Sila Alvaro Rivadeneyra el cual menciona que existen acontecimientos relevantes generadores de estrés como el paciente, la unidad física, relaciones interpersonales, fatigas excesivas, además de síntomas como nerviosismo, inseguridad, tensión, angustia, ansiedad y esto estaría asociado con acontecimientos estresantes y factores de personalidad.⁷

³ Oliveira JD1, Alves Mdo S, Miranda FA; “Riesgos profesionales en un entorno hospitalario: un reto para la salud de los trabajadores “; Rev Salud Publica De Bogota ; 2009

⁴ Shelly JJ, Wong M, Rackcliffe J;”Incidencia de Estrés de Burnout en Dentistas de exas “; Text Dent ; 1989

⁵ Pozos-Radillo BE1, Galván Ramírez ML, Pando M, Carrión Mde L, González GJ; Estudio Comparativo Interinstitucional de efectos de estrés en dentistas .; Acta Oodntologica Latinoamerica 2010;23(3):222-7

⁶ Pollack R1 ;”ErgonomiA Dental: Reduce los factores de Estrés y Aumenta la Eficiencia ; J Cant Dent Assoc ; 1996 ; 508 – 10

⁷ Silas Alvarado Rivadeneyra. El plan de cuidados y la calidad de atención que brinda la enfermera en el HNGAI. Rev Cubana Enfermer 2000; 16(2): 133-6.

Estos factores estresantes pueden provocar desequilibrio emocional en la persona y ocasionar una serie de trastornos laborales que muchas veces son percibidos por los pacientes o por otras personas los cuales tienen una relación directa con el ámbito laboral y/o familiar. En la mayoría de las veces no siempre un cuadro de estrés es causado dentro de la consulta, también puede ser ocasionado fuera llamado este “Estrés Extra Laboral”. Debemos tener en cuenta que el manejo de un cuadro de estrés depende muchas veces de la forma en que se maneja diferentes situaciones.

De acuerdo a los estándares de calidad de atención en la actualidad el gobierno busca la satisfacción y la amplitud de las coberturas para la disminución de los indicadores que son guías para darnos una visión de buena calidad de atención. La premisa de buena calidad de atención es un concepto amplio que es considerado como un fin u objetivo que busca el gobierno para la optimización de los servicios. No solo encontramos calidad de atención en dar una atención que cubra todas las necesidades sino también calidad de atención depende de cómo el personal de salud ofrece una atención adecuada hacia el paciente en todos los ámbitos.

Es así que García; evidencio que existe una relación inversa entre el estrés y la calidad de atención hacia los pacientes mostrando que el estrés es un factor importantísimo en el desempeño del trabajador y encontró que las enfermeras que estaban sometidos a una carga de estrés extrema tenían un rendimiento laboral menor e ineficaz⁸. Resultado que coincide con el actual que el estrés influye en la mala atención a los pacientes.

La presente investigación relaciona el efecto entre los niveles de estrés de los cirujanos dentistas y en la calidad de atención percibida por los pacientes, este está orientado en determinar la influencia que existe entre los niveles de estrés en la calidad de atención ofrecida hacia los pacientes con la finalidad de establecer una dependencia inversa entre ambas variables para establecer una relación causa efecto. De esa manera determinar una de las múltiples causas que originan la mala calidad de atención que se evidencia en la actualidad por el descontento de los pacientes.

⁸ Gaby García Gonzales; Pilar Medina Cordero; , Sonia Portugal Valencia ; “Relación Entre La Calidad De Atención Que Se Brinda Al Usuario Y El Grado De Estrés De La Enfermera En El Hospital Central Fap” ; Enero-Mayo 2006

El estrés como se ha mencionado en anteriores párrafos es uno de los trastornos más conocidos de las enfermedades ocupacionales que existen en el medio; que afecta en el ámbito psicológico fisiológico y laboral así como en el desempeño, eficacia del trabajo afectando a los usuarios o pacientes. Como por ejemplo tratamiento largos en la consulta y que a la larga producirá estrés agudo o crónico ocasionando alteraciones durante la jornada laboral y afectando directamente en la calidad de atención. Como menciona Pollack B1 que el estrés es un factor que afecta directamente en la calidad de atención dado que es considerado como un problema universal y amplio y que está influido por varios factores que determinan una serie de consecuencias tanto para el trabajador como para el paciente.

Después de haber realizado un análisis crítico y sintético de las anteriores fuentes coincido con los autores citados sobre todo con lo que menciona Sila Rivadeneyra en la cual el estrés no está causado por una determinada causa sino por una cantidad de factores que reunidos ocasionan el estrés y este está relacionado inversamente con la calidad de atención de los pacientes. Y todo esto conlleva a que los pacientes experimenten una mala atención.

Otro factor que va influenciar es el comportamiento del paciente como la inseguridad, el nerviosismo o la falta de comunicación que tiene el operador con el paciente.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

El nivel de estrés de los cirujanos dentistas del servicio de odontología de La Red De Salud De Yunguyo está en promedio es de 81.89 y se encuentra dentro de un rango de ALTO NIVEL DE ESTRÉS

SEGUNDA:

El nivel de calidad de atención de los pacientes que acuden a la consulta de odontología de la red de salud de Yunguyo es de 38 y se encuentra en una BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN

TERCERA:

El efecto del nivel de estrés de los cirujanos dentistas es de manera negativa e inversa con la calidad de atención percibidos por los pacientes atendidos en el consultorio externo de odontología de la Red De Salud Yunguyo

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los investigadores; a nivel de formación profesional realizar investigaciones acerca del nivel de estrés y calidad de atención en otras Redes como por ejemplo Arequipa.
2. Se recomienda a los Odontólogos; a nivel del ejercicio profesional realizar la práctica diaria de atención con mejor actitud, a pesar de las adversidades que se producen en el establecimiento de Salud; por el bien de los pacientes.
3. Se recomienda a las autoridades de Salud la contratación y distribución equitativa del personal para disminuir la carga laboral y equilibrar las funciones específicas para cada trabajador, tanto en el campo preventivo rural, asistencial y administrativo.
4. Se recomienda al encargado de Personal de los Establecimientos de Salud realizar una distribución más equitativa de los días que se debe laborar, distribuyendo mejor los días libres.
5. A los Directores de Salud se recomienda la creación de talleres con el fin de disminuir el estrés en los profesionales cirujanos dentistas para que aprendan a manejar de manera adecuada los niveles de estrés en sus actividades laborales

PROPUESTA

1. TITULO

PROYECTO SUGERIDO PARA EL AUMENTO DE PERSONAL (ESTUDIANTES DE INTERNADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO) DE LA RED DE SALUD YUNGUYO-PUNO.

2. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto es importante ya que gracias a la incorporación de un interno de la universidad Nacional del altiplano de la Facultad de Odontología, el trabajo para los Cirujanos Dentistas será menor, ya que estos servirán como asistentes en las intervenciones odontológicas, y a la vez podrán realizar trabajo de prevención y promoción de la salud Bucal.

Todo esto influirá en mejorar la Calidad de atención hacia los pacientes, que es lo más importante, y así mantener su estado de Salud Bucal óptimo. Y así los pacientes demostraran su satisfacción en su atención.

A la vez servirá de mucho para los mismo estudiantes ya que saldrán al campo donde realmente hay pacientes con muchas necesidades específicas los cuales no se encuentran en las ciudades. También aprenderán el manejo al paciente, y tendrán más dominio sobre los protocolos usados para los tratamientos odontológicos será algo parecido a realizar prácticas pre profesionales.

Por parte de los odontólogos esto ayudara a mejorar e estrés, ya que es un tema muy común dentro del medio en salud ocupacional; y que no solo afecta a la salud física de los cirujanos dentista sino a la salud bucal de los pacientes. Porque el odontólogo no trabajara de la forma adecuada en cada caso.

Esta investigación se ha trasformado por lo mismo es un reto personal, ya que con la mejora de atención de los cirujanos dentistas mejorará la Salud bucal de

los pacientes y disminuirá en nivel de caries y enfermedades periodontales de la Red Yunguyo.

3. OBJETIVOS

3.1.Facilitar el trabajo en el consultorio y reducir el nivel de estrés que presentan los cirujanos dentistas en la consulta externa del servicio odontológico de la Red de Salud Yunguyo.

3.2.Mejorar la calidad de atención hacia los pacientes en la consulta externa del Servicio Odontológico de la Red de Salud Yunguyo.

4. ETAPAS DE LA PROPUESTA

4.1.Pasos para la elaboración

- Se gestionara con la autoridades de la Universidad Nacional del altiplano, para poder contar con los mejores alumnos del Semestre en que tienen que hacer Internado. Los cuáles serán colocados por el tiempo que dure el semestre.
- Se gestionará con las autoridades del Minsa para que estos alumnos sobresalientes reciban un incentivo económico durante su permanencia en el internado Odontológico
- Los alumnos elegidos tendrán un rol junto a su cirujano dentista de la Microred a la que pertenezcan.
- Tendrán días libres al igual que el demás personal de la Microred,

4.2.DIRIGIDO A:

- Alumnos de odontología de la Universidad Nacional del Altiplano.

BIBLIOGRAFÍA

- CAMIN ANADOR Enrique, DE FUENTE ALBARRAN Ignacio; GARCÍA GALVE Alfredo; *Prevención el estrés y riesgo de salud*; MAZ.
- FLORES CAHUAYA Doris Eleuteria; “*Relación Entre Clima Laboral Y El Nivel De Estrés Ocupacional En El Personal Del Establecimiento De Salud Pomada*, Puno 2013.
- GARCÍA GONZALES A ,Gaby ; MEDINA CORDERO B, Pilar ; PORTUGAL VALENCIA, Sonia ; *Relación Entre La Calidad De Atención Que Se Brinda Al Usuario Y El Grado De Estrés De La Enfermería En El Hospital Central De La FAP*. Enero –Mayo-2016.
- GUTIÉRREZ MORALES Javier; *Gerencia En Salud II (Liderazgo Y Calidad En Salud)*; Edición I, Arequipa 2007.
- HERRERA PÉREZ, Miguel Ángel; *Calidad de la gerencia de servicios de salud en el primer nivel de atención de la red asistencial de ESSALUD AREQUIPA - 2014*”; Arequipa –Perú 2015.
- INSTITUTO NACIONAL PARA LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (NIOSH); *El Estrés...En El Trabajo*; Publicado N° 99 -101
- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN ; *Guía De Estrés Laboral Revisado 204/2015*
- PINO CHAVEZ Wilfredo .O; “*Gerencia En Salud*” ,Edición II ; Arequipa 2010
- PSICOLOGOS INTERNOS RESIDENTES ; “*Estrés Y Salud Laboral*”

- PUCHO ,Luis ; *Gestión De Recursos Humanos*; 7° Edición; Editorial Díaz De Santos.
- RIVEROS CONTRERAS Edgar; *“Prevalencia De Estrés Laboral En Trabajadores Asistenciales De La Dirección De Salud IV Le”*; Lima Perú.
- ROMERO ATENCIO Luz Mary; *“Relación Entre El Estrés Laboral Y El Clima Organizacional En Profesionales De La Salud Del Hospital Goyeneche, Arequipa 2011.*
- SALAS PALMA, Daniel Fernando ; *“Calidad De Atención En La Consulta Del Usuario Externo , En El Centro Medico Daniel Alcides Carrión Arequipa - 2012”*
- SILAS ALVARADO RIVADENEYRA. *El plan de cuidados y la calidad de atención que brinda la enfermera en el HNGAI. Rev. Cubana Enfermería 2000; 16(2): 133-6.*
- VALDIVIA ALEGRE ,Gissela Karina ; *“Correlación Entre La Satisfacción Laboral Y El Estrés De Burnout En Los Profesionales De La Salud De La Red Arequipa Caylloma Minsa Arequipa 2010.*
- VERA FERCHAU ,Lisbeth ; *“Calidad de atención de salud desde la percepción del usuario externo en el centro de prevención de ceguera ,Cuzco –Peru 2015”*

HEMEROGRAFÍA.

- DRA. HIDALGO JARA RENE LUISA ; Estándares De Calidad para El Primer Nivel De atención En Salud; 2002 Revisado 10/04/2015
- GABINETE DE CONFEDERACIONAL DE SALUD LABORAL ; El Estrés En El Ámbito Laboral ; 15/04/2015
- M. PEIRÓ JOSE Y ISABEL RODRÍGUEZ” Estrés Laboral, Liderazgo Y Salud Organizacional”; Vol. 29(1), Pp. 68-82
- OLIVEIRA JD1, ALVES MDO S, MIRANDA FA; “Riesgos profesionales en un entorno hospitalario: un reto para la salud de los trabajadores “; Rev Salud Publica De Bogotá ; 2009 Revisado :29/09/15
- SHELLY JJ, WONG M, RACKCLIFFE J;”Incidencia de Estrés de Burnout en Dentistas de Texas “; Text Dent ; 1989; Revisado 29/09/15
- POZOS-RADILLO BE1, GALVÁN RAMÍREZ ML, PANDO M, CARRIÓN MDE L, GONZÁLEZ GJ; Estudio Comparativo Interinstitucional de efectos de estrés en dentistas .; Acta Odontológica Latinoamérica 2010;23(3):222-7; Revisado 29/09/15
- POLLACK R1 ;”Ergonomía Dental: Reduce los factores de Estrés y Aumenta la Eficiencia ; J Cant Dent Assoc ; 1996 ; 508 – 10 ;Revisado 29/09/15

INFORMATOGRAFÍA

- [Http://Www.Eoi.Es/Blogs/Madeon/2013/03/10/Gestion-De-Recursos-Humanos/](http://Www.Eoi.Es/Blogs/Madeon/2013/03/10/Gestion-De-Recursos-Humanos/);Revisado 08/05/2015
- <https://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadores-de-Salud-MINSA> Revisado 27/09/15
- <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20379664> Revisado 25/0915
- Http://Www.Cdc.Gov/Spanish/Niosh/Docs/99-101_Sp/Revisado 08/05/15
- <Http://Www.Papelesdelpsicologo.Es/Pdf/1540.Pdf>; Revisado 10/09/15
- <Http://Www.Psicologia-Online.Com/Pir/Factores-De-Estres-Intrinsecos.Html>; Revisado 08/05/15
- <Http://Es.Slideshare.Net/Vladimirvargass/Jcl-2008-Guia-Del-Estres-Laboral-Es> Revisado 01/09/15
- <Http://Es.Slideshare.Net/Angelmadox/Estres-En-El-Ambito-Laboral>Revisado 27/08/15
- <http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448176391.pdf> 10/05/17



ANEXOS



ANEXO N° 1
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD



**“EFECTO DEL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS CIRUJANOS
DENTISTAS EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
PERCIBIDOS POR LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO
EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA RED
DE SALUD YUNGUYO–PUNO 2014”**

**Proyecto de Tesis presentado por la Bachiller:
ANA MARITZA JUAREZ SUERO**

**Para optar el Grado Académico de:
MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

Asesor: Dr. Julio Paredes Núñez

AREQUIPA – PERÚ

2017

I. PREÁMBULO

El presente proyecto de investigación ha sido establecido por efecto sinérgico de los diferentes mecanismos exploratorios como la motivación personal por un lado y por otro la curiosidad epistémica de poder determinar las causas de la insatisfacción de los pacientes cuando son atendidos en el servicio de odontología de la institución.

Por otro lado la lectura crítica y cuestionarte sobre los problemas psicológicos que están relacionados con la calidad de atención hacia los pacientes que a su vez determinan la satisfacción e insatisfacción de los mismos en esta lectura crítica se ha establecido que el principal problemas era la parte psicológico que atraviesan los profesionales de la salud como el estrés es originado por la enorme carga laboral a los que están sometidos.

Si bien se han visto investigaciones que trata de medir el nivel de estrés de los profesionales y sus consecuencias; por ese motivo me cuestione porque no hacer una investigación en la cual trate tanto de las medición de los problemas psicológicos como es el estrés en los profesionales como persona y que implicancia presenta sobre los pacientes

Por lo tanto la problemática de la investigación nació en ese momento y decidí estudiar los efectos que causaría en la calidad de atención que es impartida hacia el paciente. Para confirmar mi problema de la investigación se realizó la respectiva consulta a un experto y especialistas que ayudaron a la singularización del problema.

Es interés del investigador establecer el efecto del nivel de estrés laboral en la calidad de atención que es impartida hacia el paciente desde su percepción y saber si existe un efecto positivo o negativo. Es en realidad una situación verdaderamente problemática.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado

Efecto del nivel de estrés de los cirujanos dentistas en la calidad de la atención percibidos por los usuarios del consultorio externo del servicio de odontología de la red de salud Yunguyo–Puno 2014.

1.2. Descripción Del Problema

a) Área del conocimiento

- Área General : Ciencias de la Salud
- Área Específica : Gerencia en Salud
- Línea o Tópico : Calidad de Atención

b) Operacionalización De Variables

El estudio de la investigación presenta una variable independiente y otras dos variables dependientes

VARIABLES	INDICADORES
<p>V.I ESTRÉS LABORAL Es un trastorno biopsicosocial que presenta una cantidad de manifestaciones y es causado por diversos factores generalmente afecta a las personas que trabajan dentro de la institución y que se encuentran sometidos a una tensión laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones ambientales de trabajo • Factores intrínsecos y temporales del puesto • Estilos de dirección y liderazgo • Gestión de recursos humanos • Nuevas tecnologías • Estructura organizacional
<p>V.D CALIDAD DE ATENCIÓN Son aquellas cualidades que el paciente percibe por parte del profesional en el momento que es atendido .</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Forma del trato al paciente • Confianza • Lenguaje • Eficacia • Integralidad • Seguridad • Respeto al usuario • Información completa • Satisfacción del cliente

c) **Interrogantes Básicas**

- ¿Cuál es el nivel de estrés de los cirujanos dentistas que atienden en el consultorio externo del servicio de odontología de la Red De Salud Yunguyo?
- ¿Cómo es la calidad de atención percibidos por los pacientes que acuden al consultorio externo del servicio de odontología de la Red De Salud Yunguyo?
- ¿Qué efectos causa el nivel de estrés de los cirujanos dentistas en la calidad de la atención percibida por el paciente que acuden al consultorio externo del servicio de odontología de la Red De Salud Yunguyo?

a) **Tipo De Investigación**

De campo

b) **NIVEL DE PROBLEMA**

Descriptivo y explicativo

1.2. JUSTIFICACION

1.2.1. Originalidad

La presente investigaciones es merituable por su mesurable originalidad en el medio, ya que se ha registrado investigaciones sobre el efecto que causa el estrés laboral del profesional en la calidad de atención que brinda al paciente en determinado servicio.

1.2.2. Relevancia Científica

De este modo vamos a destacar la importancia científica de la investigación de poder determinar que los efectos del nivel de estrés pueden influir en la calidad de atención que se brinda a los pacientes.

1.2.3. Relevancia Practica

Conviene destacar la relevancia práctica de la investigación. En la determinación del nivel de estrés de los cirujanos dentistas y la influencia que presenta en la práctica clínica que proporciona hacia los pacientes con el único propósito de poder explicar la causa que determinan la satisfacción del pacientes o por lo mismo su insatisfacción.

1.2.4. Relevancia Contemporánea

Otra consideración no menos importante que la anterior es la relevancia contemporánea ya que si en la actualidad el estrés es un tema muy común dentro del medio en salud ocupacional pero por lo mismo que es muy común no es desmerecedor de darle la importancia ya que en el presente trabajo de investigación se busca establecer las consecuencias que presenta el estrés en la atención hacia los pacientes. Porque se cuenta con unidades de estudio, recursos, literatura especializada, tiempo y conocimientos metodológicos.

1.2.5. De interés para el investigador

Es una consideración importante el interés personal de establecer los factores que deben ser tratados con efectividad para obtener una calidad de atención. Por lo tanto la investigación se ha constituido para mi persona como un reto personal para mi desenvolvimiento como un profesional.

1.2.6. Concordancia Con La Políticas Investigativas

El presente problema de la investigación responde con creces a las políticas investigativas de la universidad al guardar conformidad con el área problemática y nivel de relevancia exigidos para un profesional.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. ESTRÉS

2.1.1. DEFINICIÓN

La palabra estrés significa “Fuerza que deforma los cuerpos o provoca tensión”. Es definido como “el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad”.⁹El Estrés Es Una Exigencia A Las Capacidades De Adaptación De La Mente Y Cuerpo¹⁰

Una definición que tiene gran aceptación sobre el fenómeno del estrés es la siguiente: **“El estrés es un desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta , las ofertas , las necesidades, expectativas y aspiraciones del individuo”**.¹¹

Es el proceso por el cual se ve alterado el equilibrio del ser humano por causa de las numerosas tensiones que suele estar sometido para lo cual tiene que adaptarse a las exigencias que se le presente . El proceso de adaptación suele ser un poco complicado que puede provocar una serie de cambios internos fisiopatológicos en la persona. Que pueden ser el inicio de una serie de enfermedades colaterales

Es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y cuerpo¹² Cuando la persona se siente presionado por tensiones del ámbito laboral se le denomina Estrés Laboral o Estrés ocupacional es causado por las numerosas tensiones que son provocadas en el trabajo.

⁹ “Junta de castilla y León “ ; Guía de Estrés Laboral ; pag5

¹⁰ “ Fontana David .Control de estrés ;Http //club de ensayos .con /psicolog%C3%Ada / Escala – De – Estrés – De –La /3162

¹¹Gabinete De Seguridad Y Salud Laboral; Http//www.uso.es ;pág. 6

El estrés ocupacional es definido como las manifestaciones en el personal por acumulación de diferentes causas diversas dentro del ámbito laboral que le puede causar irritaciones específicas o generales ¹³ Sucede mucho en el personal de salud en el momento de la atención del paciente por cumplir el objetivo de brindar una atención de calidad .

2.1.2. FACTORES

A. Físicos

Producen cambios en el metabolismo, tensión muscular, alta presión sanguínea, falta de respiración, cambios de apetito, dolores frecuentes de cabeza

B. Mental

Irritabilidad por encontrarse en sus tareas, cambios rápidos en la forma de pensar o tratar los problemas, incremento del olvido o disminución del desarrollo general, excesivo sueño durante el día

C. Emocionales

Aislamiento emocional y depresión, estallidos emocionales, también llamados conductas hostiles y agresivas

D. Conductuales :

Cambios radicales en hábitos personales en la higiene personal o incremento de errores de comportamiento insomnio, incremento en ingerir sustancias alcohólicas y/o sustancias psicoactivas¹⁴

E. Individuales

Se refiere que la persona suele tener ciertos aspectos que hace que se vuelva más vulnerable a contraer el estrés como las mencionaremos a continuación

- Personalidad Tipo A: Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos con un interés desmesurado por la perfección y por el logro de las metas elevadas, es una implicación muy profunda con su

¹³ Flores Cahuana Doris Eleuterio ; “Relación entre el clima laboral y el nivel de estrés en el personal del establecimiento de salud Pomada puno 2013 “, pág. 88

¹⁴Ábsit ; Flores Cahuana Doris Eleuterio ; pago

profesión que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo. Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes.¹⁵

- Dependencia: Son aquellas personas que tienen algún grado de dependencia que significa la conexión que presentan hacia otras personas porque no suelen tomar decisiones solas porque generalmente son inseguras. Toleran mejor las órdenes y les gusta trabajar en medios laborales en las cuales están supeditadas a órdenes
 - Demandas de trabajo: hace referencia a las excesivas cargas de trabajo que presenta
 - Sobrecarga de trabajo
 - Infra carga de trabajo:
 - Infratilización de habilidades:
 - Repetitividad
 - Ritmo de trabajo
 - Ambigüedad de rol
 - Conflicto de rol:
 - Relaciones personales:
 - Inseguridad en el trabajo:
 - Promoción:
 - Falta de participación
 - Control
 - Contexto físico

2.1.3. TIPOS DE ESTRÉS

En la actualidad Existen diversas maneras de poder clasificar el estrés por ejemplo.

¹⁵Ob cit ; Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral; Http // www.uso.pe ; pag 10

A. En función a la duración :

- **Estrés Laboral episódico:** Se produce de manera puntual y momentánea en el tiempo, es de corta duración. En caso que el factor causal este presente por un largo tiempo y de manera constante se denomina Estrés Laboral Crónico
- **Estrés laboral Crónico:** Se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a través del tiempo

B. De acuerdo a la respuesta que exprese el organismo

- **Estrés Positivo o eutres**
Según los estudios sobre el tema, el estrés positivo o “eutrés”, es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc.¹⁶
- **Estrés negativo o distrés:**
El estrés negativo se produce cuando la persona en el sector laboral está sometido a numerosas carga de trabajo no son adecuadamente enfrentadas causándole enfermedades de adaptación que a su vez le causan un desequilibrio fisiológico y psicológico ocasionando reducción en su productividad. El diestros cuando es diagnosticado en su etapa inicial se puede realizar algo .Los trabajadores que sufren de estrés negativo suelen presentar cambios de humor o se suelen observar malhumorados, no les gusta descansar y se suelen poner a trabajar de manera incansable y suele terminar en que tengan síntomas y optar enfermedades sistémicas como (diabetes ,

¹⁶Ob cit ; El estrés en el ámbito laboral ; pago 8

hipertensión arterial, asma ,ulceras y hasta cáncer) .También suelen referir que no pueden dormir bien o adecuadamente .El distraes suele terminar en un suicidio por depresión y ansiedad .Es causado por :

- a) Sobrecarga de trabajo
- b) sobrecargas de trabajo
- c) Infrautilización de habilidades
- d) Repetitividad
- e) Ritmo de trabajo
- f) Relaciones sociales
- g) Cambios en la organización
- h) Control por parte de los superiores

2.1.4. INDICADORES DEL ESTRÉS LABORAL

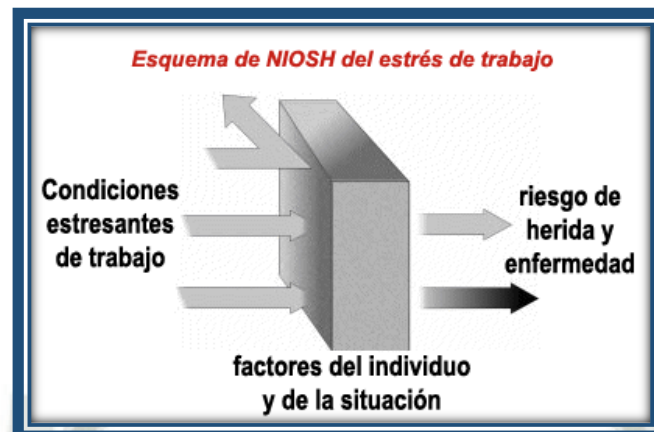
a) **Condiciones Ambientales Del Trabajo:**

Sobre la base de experiencia e investigaciones, NIOSH apoya el parecer que las condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar el estrés de trabajo. Pero como se muestra en el esquema de abajo, factores individuales y de otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia¹⁷.

El autor menciona que en sus investigaciones las condiciones o la forma en la que se encuentra laborando afectan de manera incrementada en su equilibrio fisiopatológico provocándole un cuadro de estrés. Pero también menciones que otros factores coadyuvantes pueden incrementar aún más el cuadro como son los problemas familiares, etc. como lo muestra en el cuadro de la parte inferior .

¹⁷ Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH); El Estrés...En el Trabajo; publicado n° 99 -101 ; http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/Revisado 08/05/15

FIGURA 1
ESQUEMA DE NIOSH DEL ESTRÉS DE TRABAJO



b) Factores Intrínsecos Del Puesto

Son las varias características del propio trabajo que pueden causar estrés laboral como las antes mencionadas¹⁸

- Exceso o falta de trabajo
- Viajes largos y numerosos
- Excesivo número de horas
- Cambio de trabajo
- Necesidad de tomar muchas necesidades
- Fatiga que resulta del trabajo físico
- Plazo o presión que se produce para hacer tarea

c) Estilos De Dirección Y Liderazgo

Este concepto, principalmente cuando se considera como liderazgo formal, se ha ligado, a menudo, a la dirección y a la línea jerárquica en las organizaciones. Los directivos, especialmente si desempeñan una función de liderazgo, juegan un papel central en las organizaciones y pueden influir tanto en las conductas y salud de las organizaciones como en las de los seguidores (Britt, Davison, Bliese y Castro, 2004).¹⁹

Tepper (2000) señaló que los empleados que perciben que sus supervisores son abusivos, experimentan bajos niveles de satisfacción laboral y general,

¹⁸ Psicólogos Internos Residente ; “Estrés Y Salud Laboral”; [Http://Www.Psicologia-Online.Com/Pir/Factores-De-Estres-Intrinsecos.Html](http://Www.Psicologia-Online.Com/Pir/Factores-De-Estres-Intrinsecos.Html); Revisado 08/05/15

¹⁹ José M. Peiró* y Isabel Rodríguez*,” Estrés Laboral, Liderazgo Y Salud Organizacional”; Vol. 29(1), pp. 68-82 ; <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>; Pag72

menores niveles de compromiso afectivo, mayor distrés psicológico y mayores niveles de conflicto trabajo-familia. En situaciones más graves, tales como las de acoso psicológico, los directivos y supervisores que desarrollan tales conductas se vuelven importantes estresores para las víctimas. En otras ocasiones, con un liderazgo pobre, autocrático y autoritario, pueden facilitar que otros lleven a cabo episodios de acoso psicológico y contribuir a generar un clima donde éste es más probable que ocurra (Ashford, 1994; Peiró, 2004) Otras conductas de liderazgo pueden jugar también un papel en la contribución de los supervisores al estrés y bienestar de sus subordinados.²⁰

d) Gestión de recursos humanos

La Gestión de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc.; de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización para cumplir una serie de metas y objetivos ya planeados²¹. En algunas veces el inadecuado manejo de la gestión suele provocar en el trabajador un cuadro de estrés por obligarlo a trabajar más de lo necesario en pro de la organización

e) Nuevas tecnologías

En la actualidad dentro del mundo en que vivimos que esta en constante cambio tecnológico los profesionales de salud estamos sometidos constantemente a estar en contacto con conocimientos nuevos a los que nosotros muchas veces nunca hemos observado. Ese tipo de soluciones puede causar una frustración en el profesional al no saber que hacer cuando está en esta situación causándole un cuadro de estrés para eso las autoridades de la institución deberán antes de experimentar en el mundo tecnológicos que tengan una capacitación de preparación

f) Estructura organizacional

La organización estructural es muy común en el sector de salud ya que las políticas que son utilizadas son de jerarquización y muchas veces estas

²⁰ Psicólogos Internos Residente. Ob Cit ; *,” Estrés Laboral, Liderazgo Y Salud Organizacional”;

²¹ Gestion De Recursos Humanos ; <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>;Revisado 08/05/2015

situaciones causan un cuadro de estrés por la cantidad de documentos que se tiene que presentar de acuerdo a la estructura jerárquica que presentan

2.2. CONCEPTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

La palabra calidad es una palabra que tiene un enfoque muy amplio para poder abarcar y se puede evaluar de manera subjetiva de acuerdo a la apreciación de la persona. De acuerdo a W. Edwards Deming menciona a la calidad como “Hace lo correcto en la manera correcta . Es decir la calidad mide que los servicios que sean ofrecidos de manera correcta .La palabra calidad proviene de Quelites o qualitaris que significa perfección. Según la Sociedad Americana para el control de la Calidad (ASQC)la define como “conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere para satisfacer las necesidades del usuario o cliente “²²

2.2.1. DEFINICIÓN DE CALIDAD

Según los organismos internacionales como la ISO en su norma 8402 ha definido la calidad como la totalidad de las características de un a entidad que le confiere capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas En el campo de la salud uno de los conceptos más aceptados hasta ahora fue emitido por las organización panamericana de salud ²³como” La totalidad de funciones características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. El proceso de atención es definido como el conjunto de intervenciones o procedimientos realizados o mandados a realizar por el médico. Debería estar centrado en los pacientes y dar respuestas efectivas a las necesidades, valores y preferencias de los pacientes El proceso de atención del paciente focaliza el como la atención es brindada, se basa y mide si todos los paso del proceso se realizaron en forma correcta debe estar ligado con los resultados que se

²² Sociedad Americana Para El Control De La Calidad

²³ Calidad de la atención en la consulta médica , según la percepción del usuario externo , en el centro médico Daniel Alcides carriona requipa 2012; Salas Palma Daniel Fernando ; Pág 89.

obtengan intervienen el personal, equipos y elementos directamente involucrados en el acto médico, infraestructuras administrativa.

2.2.2. DEFINICIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN Y RESULTADOS

El proceso de atención es definido como el conjunto de intervenciones o procedimientos realizados o mandados a realizar por el médico. Debería estar centrado en los pacientes y dar respuestas efectivas a las necesidades, valores y preferencias de los pacientes

Está focalizado en la atención que es brindada, se basa y mide si todos los pasos del proceso se realizaron en forma correcta debe estar ligado con los resultados que se obtengan intervienen el personal, equipos y elementos directamente involucrados en el acto médico, infraestructuras administrativa.

2.2.3. INDICADORES DE LA CALIDAD DE PROCESO

- Forma del trato al paciente : Depende mucho de la aptitudes del tratante
- Confianza : Es la actitud que representa el tratante hacia el paciente en la cual el paciente le inspire facilidad para poder conversar de la patología
- Lenguaje : forma parte de la comunicación que el profesional que atiende al paciente le transmite que sea claro y fácil de entender respecto a la patología que presenta
- Eficacia : Es cuando el paciente siente que ya le ha resuelto el problema
- Integralidad : Es la capacidad para identificar las necesidades de salud del usuario y procurar como tratarlas
- Seguridad: Conlleva a una buena calidad en la atención en sus diferentes niveles desde que empieza el diagnóstico hasta que termina en la rehabilitación lo cual se refiere la seguridad que le presta el personal de salud en la atención solucionándole el problema

- Respeto al usuario: Se refiere a la forma de trato del paciente que tiene el profesional de salud en la cual le brinde las facilidades del tratamiento y respetando su cultura y su forma de ser
- Información completa: Cuando le presta toda la información de la patología que presenta

2.2.4. USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIONES

- a) No todos los usuarios son iguales. Las empresas deberían aprender a diferenciarlos en tanto ofrecer el servicio y hacer que al usuario le guste o quiera poseerlo
- b) El cliente es un individuo con necesidades y preocupaciones tomando en cuenta que no siempre tiene la razón si es que una empresa quiere tener la razón ²⁴
- c) Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio
- d) Un cliente no depende de nosotros, Nosotros dependemos del cliente no es una interrupción de nuestro trabajo es un objetivo
- e) Un cliente nos hace un favor cuando llega. No lo estamos haciendo un favor atendéndolo
- f) Un cliente es una parte en esencial de nuestro negocio , no es ningún extraño
- g) Un cliente no es solo dinero en la registradora. es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso

2.2.5. INDICADORES DE CALIDAD DE LOS RESULTADOS

A. Satisfacción Del Usuario

El objetivo es lograr la satisfacción del cliente local es un requisito importantísimo para lograr una posición en el mercado

²⁴Ábsit ; Calidad de la atención en la consulta médica , según la percepción del usuario externo , en el centro médico Daniel Alcides carriona requipa 2012; Salas Palma Daniel Fernando; Pág 89.

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1. **Título:** “RELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y EL NIVEL DE ESTRÉS OCUPACIONAL EN EL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD POMATA, PUNO 2013”

Autor: Flores Cahuana Doris Eleuterio.

Resumen: El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el clima laboral, el nivel de estrés ocupacional y precisar la relación entre clima laboral y el nivel de estrés ocupacional del personal de salud en el Establecimiento de Salud de Pomada. La hipótesis: Dado que el clima laboral está relacionado fuertemente con el nivel de estrés ocupacional, entonces a mayor exposición a respuestas percibidas por el personal del ambiente laboral donde trabajan y desarrollan actividades propias a su profesión estas enmarcan el comportamiento y actitudes en sus interacciones, mayor son las manifestaciones en el personal por acumulo de causas diversas desde las irritaciones específicas-generales que se adquieren en el ambiente laborales por las exigencias presentadas por encima de sus capacidades para realizar sus funciones cotidianas. La investigación es de nivel correlacionar. Y el diseño es no experimental-transaccional. La población está constituida por la selección sistemática de 30 trabajadores. Como instrumento se utilizó la encuesta estandarizada WES (escala de clima social en el trabajo) de 90 ítems que evaluó el clima laboral desarrollado por R.H. Mohos. Para medir el nivel de estrés ocupacional, se utilizó la escala de estrés de la vida profesional de 22 ítems de David Fontana, de los cuales se obtuvo un puntaje. El análisis estadístico incluye una estadística básica, el coeficiente de correlación de Pearson.

Luego se han arribado a las siguientes conclusiones:

- a) La mitad de los trabajadores en el establecimiento de salud Pomata, señalan un clima laboral negativo.
- b) El personal de salud en el establecimiento de salud Pomata, la gran mayoría demuestra un nivel de estrés moderado.
- c) El clima laboral está relacionado positivamente con el nivel de estrés ocupacional del personal en el Establecimiento de Salud de Pomata.

3.2. **Título:** “CORRELACION ENTRE LA SATISFACCION LABORAL Y EL ESTRÉS DE BURNOUT EN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DE LA RED AREQUIPA CAYLLOMA MINSA AREQUIPA 2010

Autor: Valdivia Alegre Gisela Karina

Resumen: Introducción: Hemos visto empíricamente gran satisfacción laboral en los trabajadores profesionales, y muchas veces cansados o estresados por el trabajo que realizan, por lo que es necesario estudiar la correlación entre estas dos variables. Objetivos: Los objetivos fueron identificar el grado de satisfacción laboral, precisar los niveles de estrés laboral y establecer la correlación entre ambos en los Profesionales de la Salud de la Red Arequipa – Caylloma. Metodología: el presente trabajo es un estudio observacional, prospectivo y transversal, se encuestaron 72 profesionales del sexo masculino y 200 del sexo femenino, se utilizaron los instrumentos de Satisfacción del Personal de Salud del MINSA y la escala de Maslach Burnout Inventoy (MBI). Resultados: Se hallaron en nuestros profesionales de la Salud de la Red Arequipa – Caylloma un grado de satisfacción laboral alto y un nivel de estrés de Burnout bajo. La correlación entre la satisfacción laboral y el estrés de Burnout es inversa ($r = -0,227$), es decir, mayores niveles de satisfacción laboral tienen una correlación con menores niveles de estrés de Burnout en los Profesionales de la Salud de la Red Arequipa – Caylloma. Palabras Clave: Estrés, Satisfacción laboral, Burnout, Profesionales de la Salud. Conclusiones Primera: La mayoría de los Profesionales de la Salud de la Red Arequipa – Caylloma tienen un grado de satisfacción laboral alta. Segunda: La mayoría de los Profesionales de la Salud de la Red Arequipa – Caylloma presentan un nivel de estrés de Burnout bajo. Tercera: El grado de correlación entre la satisfacción laboral y el estrés de Burnout es inversa ($r = -0,227$), es decir, a mayor nivel de satisfacción laboral menor nivel de estrés de Burnout en los Profesionales de la Salud de la Red Arequipa – Caylloma

3.3. **Título:** Relación entre calidad de atención que se brinda al usuario y el grado de estrés de la enfermera en el Hospital Central de la FAP Enero –Mayo 2006

Autor: Gaby García Gonzales ; Pilar Medina Cordero; Sonia Portugal Valencia

Resumen: Se pretendió determinar la relación que existe entre las variables Calidad de atención que se brinda al usuario y el grado de estrés de enfermeras del Hospital Central FAP con la finalidad de sugerir programas de mejoramiento continuo. Se ha tenido en cuenta las quejas frecuentes de pacientes relacionadas con falta de respeto, comunicación y el acceso oportuno a la atención así como de otros factores estresantes que influyen en las relaciones interpersonales como el ámbito laboral, estilos de vida, entorno familiar, y actual situación económica. El estudio es de tipo cuantitativo, retrospectivo, transversal, descriptivo y correlacional. Se ha incluido en la muestra 62 enfermeras de hospitalización e igual el número de pacientes atendidos por ellas en estado de alta a quienes aplicamos un test de estrés y una encuesta de opinión de la calidad de atención respectivamente. Se obtuvieron resultados que nos permitieron demostrar que si existe una relación inversa entre la calidad de atención y estrés así como de otros factores que influyen directa o indirectamente en actitudes. Conclusiones: Existe una relación inversa entre el estrés y la calidad de atención es decir a menor estrés mayor calidad de atención lo que se evidencia en la muestra obtenida. La mayor cantidad de enfermeras del servicio médico quirúrgico del Hospital Central FAP mostraron un nivel de estrés normal lo que corrobora con el nivel de atención que se viene brindando al usuario FAP. En relación de la calidad de atención la mayoría de pacientes opinaron que se encuentran satisfechos con la atención que brinda la enfermeras por su buen trato y desempeño. Muy pocos opinaron que no están satisfechos debido a la falta de personal y equipamiento que complementen los cuidados. Existen enfermeras que se encuentran en zonas extremas de estrés, con riesgo de enfermar y probable menor rendimiento en su desempeño profesional. En los servicios de Pediatría (4to N) y de oficiales generales (5to N) cuyo índice de ocupación es bajo, las enfermeras mostraron niveles de estrés menores de lo normal. En el servicio del 6to Sur que corresponde, Médico Quirúrgico Dama, familiares del personal subalterno cuyo índice de ocupación es alto en relación con los otros servicios mostraron niveles altos de estrés de contraer enfermedades físicas y psicológicas.

4. OBJETIVOS:

- 4.1. Precisar el nivel de estrés que presentan los cirujanos dentistas en la consulta externa del servicio odontológico de la Red De Salud Yunguyo.
- 4.2. Precisar la calidad de atención percibidos por el paciente en la consulta externa del servicio odontológico de la red de salud Yunguyo.
- 4.3. Establecer el efecto que causa el nivel de estrés de los Cirujanos dentistas en la calidad de atención percibida por los pacientes de la consultorio externo del servicio odontológico de la Red De Salud Yunguyo.

5. HIPÓTESIS

Dado que la alteración de la condición de salud afecta en el desenvolvimiento en la vida diaria de toda persona;

Es probable que en la consulta externa del servicio odontológico de la red de salud de Yunguyo los problemas de estrés que afectan a los trabajadores de salud ocasionen alteraciones en la calidad de atención durante el proceso hacia los pacientes y por ende en la satisfacción de los mismos.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. TÉCNICA

Para la recolección de datos de las variables se utilizara la Técnica de Cuestionario

1.2. INSTRUMENTO

a) **Instrumento documental:**

Se elaborará un solo instrumento de tipo estructurado, cuyo nombre es:

Modelo: Ver Anexos

1.3. Materiales:

- Lapiceros
- Hojas de cuestionario
- Borradores.
- Materiales de Escritorio

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

El estudio se realizara en el ámbito de la Red De Salud Yunguyo que está situado en la Cl. Lima s/n

2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

El horizonte temporal del estudio está referido al presente siendo un estudio coyuntural al 2015

2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

2.3.1 Cirujanos dentistas

Estará determinado por el universo del personal

MICRORED	N° CIRUJANOS DENTISTAS
MICRORED AYCHULLO	1
MICRORED COPANI	4
MICRORED OLLARAYA	1
MICRORED YUNGUYO	4
TOTAL	10

2.3.2 Población:

Se determinara por una muestra de la totalidad de pacientes que han sido atendido en el año 2014, proyectándose al año 2015.

RED DE SALUD YUNGUYO		
MICRORED	UNIVERSO	MUESTRA
MICRORED AYCHULLO	141	8
MICRORED COPANI	2275	122
MICRORED OLLARAYA	745	40
MICRORED YUNGUYO	2348	111
TOTAL	5509	281

a) Criterios De Inclusión

- Profesionales que trabajen en la institución
- Personal nombrado o contratado
- Pacientes que acuden a la institución
- Pacientes de 10 años a mas

b) Criterios De Exclusión

- Personal de vacaciones
- Personal que no desee colaborar
- Pacientes que no deseen colaborar
- Menores de 10 años

c) Tamaño de Muestra

Se utilizó una fórmula para una población conocida

$$N = \frac{N^* 100}{N + 400}$$

N: Población Conocida

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

- La red de Yunguyo está formada por 4 Microredes y el hospital que es el centro de referencia de los tratamientos
- Antes de la aplicación de los instrumentos se coordinará con las autoridades de la institución para coordinación previa
- Obtención de la autorización del director del hospital de apoyo Yunguyo
- Se coordinará con el jefe de servicio que nos permitirá el ingreso al mismo y aplicar los instrumentos al personal

3.2. Recursos

- Humanos

- **Investigadora** : Ana Maritza Juárez Suero
- **Colaboradores** : Personal De La Institución Y Pacientes

- **Físicos:**

- Instalaciones de LA Red De Apoyo Yunguyo.

- **Económicos:**

- El presupuesto para la recolección de datos y otras acciones investigativas son autofinanciadas

3.3.VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Se validarlo los instrumentos a través de una prueba piloto, y si es necesario se hará los reajustes convenientes de los instrumentos.

4. ESTRATEGIA PARA MANEJAR RESULTADOS

4.1.Plan de procesamiento de los datos

a) **Tipo de Procesamiento**

Se empleara un procesamiento manual y electrónica

b) **Plan de operaciones.**

b.1. Plan de clasificación.

La información recogida se ordenará en una matriz de registro y control.

b.2. Plan de codificación.

Se codificarán las variables e indicadores acorde al paquete estadístico IBM SPSS 19.

b.3. Plan de tabulación.

Se confeccionará tablas de tipo numérico de simple y doble entrada según ameriten nuestros objetivos de investigación.

b.4. Plan de graficación.

Se elaborarán gráficas acorde a la tabla de donde provienen o de origen.

4.2. Plan de análisis o estudio de los datos.

a) Metodología de la interpretación

La interpretación se realizara de acuerdo a lo que se presenta demostrar en los datos obtenidos en bases a las variables, objetivos e instrumentos. Luego se determinara cada una de las variables y posteriormente se entrecruzara la información de cada una de ellas y se contrastara con la hipótesis

b) Modalidad Interpretativa

Se utilizara interpretación subsecuente a cada cuadro y una discusión global de los datos obtenidos

c) Operaciones Interpretativas de la tablas

Se apela al análisis de síntesis, deducción e inducción

d) Niveles de interpretación

El nivel que se utilizó será de tipo explicativo porque voy a explicar el efecto del estrés en la calidad de atención

IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
RECOLECCIÓN DE DATOS	X				
ESTRUCTURA DE RESULTADOS		X	X		
INFORME FINAL				X	X





ANEXO N° 2
PROTOTIPO O MODELO DEL
INSTRUMENTO

PARA LA VARIABLE ESTRÉS

Se utilizara la escala de Likert de la OIT – OMS que consta de 21 ítems relacionados a estresares laborales agrupados en distintas áreas; como se señalan en la operacionalizacion de variables

PARA LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Se usara una célula de preguntas para determinar la calidad de atención percibida por los pacientes tal como se presenta a continuación

CUADRO DE COHERENCIAS

VARIABLE	INDICADORES Y SUBINDICADORES	TÉCNICA O INSTRUMENTO	ÍTEMS
ESTRÉS LABORAL	CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO	CÉLULA DE PREGUNTAS DE LA ESCALA DE LIKERT DE LA OIT-OMS	6-8-15-17
	FACTORES INTRÍNSECOS Y TEMPORALES		2-12-18
	ESTILOS DE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO		
	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		4-5-10-14

	NUEVAS TECNOLOGÍAS		7-16-19
			3-11-21
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		1-9-13-20
CALIDAD DE ATENCIÓN	FORMA DE TRATO AL PACIENTE	CÉLULA DE PREGUNTAS	1-2-3-4
	CONFIANZA		5-6
	LENGUAJE		7-8-9
	EFICACIA		10-11-12-13-14-21
	INTEGRALIDAD		15-16-
	SEGURIDAD		17-18-19-20-22-23-24
	RESPECTO AL USUARIO		25-26-27-28-29-30
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		31

**PROTOTIPO O MODELO DEL INSTRUMENTO
CÉLULAS DE PREGUNTAS PARA VALORAR EL ESTRÉS
LABORAL EN EL PERSONAL ODONTOLÓGIA DEL HOSPITAL
DE APOYO YUNGUYO (ESCALA OIT – OMS)**

INSTRUCCIONES

- El presente formulario de preguntas tiene como finalidad conocer el nivel de estrés que presenta el cirujano dentista durante la atención del paciente
- La información antes descrita es anónima y nos ayudara a mejorar los servicio que se esté brindando
- Para poder solucionarlo solo necesita marcar con una x en alguna de las alternativas que usted cree conveniente
- No debe marcar más de una alternativa por pregunta
- No colocar datos en el ítem que corresponde a “NUMERO DE ENCUESTA”

DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR

A. EDAD.....
.....

B. SEXO (F)(M)

C. OCUPACIÓN:
.....
.....

D. TIPO DE RELACIÓN LABORAL:

() NOMBRADO () CONTRATADO

E. TIEMPO DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD
.....
.....

	5 Siempre	4 Casi siempre	3 Algunas veces	2 Casi Nunca	1 Nunca
1. La forma de rendir informes entre el superior y subordinado me hace sentir presionado					
2. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área del trabajo					
3. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo limitado					
4. Mi supervisor (jefe inmediato superior) no da la cara por mí ante los jefes					
5. Mi supervisor no me respeta					
6. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha					
7. Mi equipo no respalda mis metas profesionales					
8. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización					
9. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo					
10. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal					
11. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo					
12. No se tiene derecho a un espacio privado					
13. La estructura formal tiene demasiado papeleo					
14. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de trabajo					

15. Mi equipo se encuentra desorganizado					
16. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes					
17. Mi equipo me presiona demasiado					
18. Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo					
19. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario					
20. La cadena de mando no se respeta					
21. Neos cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia					

Los puntajes para cada respuesta serán:

PUNTAJE	SIGNIFICADO
5 PUNTOS	SIEMPRE
4 PUNTOS	FRECUENTEMENTE
3 PUNTOS	ALGUNAS VECES ³
2PUNTOS	RARAS VECES
1 PUNTOS	NUNCA

Pasa saber el nivel de estrés de acuerdo escala de Likert de la OIT – OMS

NIVEL DE ESTRÉS	PUNTAJE
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	MENOS 13-43
NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS	44-74
ALTO NIVEL DE ESTRÉS	75-105

CÉLULA DE PREGUNTAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CIRUJANO DENTISTA

INSTRUCCIONES

- El presente formulario de preguntas tiene como finalidad conocer cómo percibe la calidad de atención del profesional que la está atendiendo en el servicio de red de salud Yungay
- La información antes descrita es anónima y nos ayudara a mejorar los servicio que se esté brindando
- Para poder solucionarlo solo necesita marcar con una x en alguna de las alternativas que usted cree conveniente
- No debe marcar más de una alternativa por pregunta

N° Encuesta

Fecha: Día Mes Año

Nombre del Establecimiento de Salud

PARTE I: Aspectos Generales

¿Cuál es su edad? Años Sexo F M

¿En dónde vive?

1 = Urbano
2 = Rural
3 = Urbano Marginal (Pueblo Joven)

Procedencia

Cuál es su grado de Instrucción

Colocar N° que corresponde

1 = Analfabeto (No sabe leer y escribir)
2 = Bolo primario
3 = Secundaria
4 = Superior Técnica
5 = Superior Universitaria
6 = No sabe / no opina

PARTE II: PERCEPCIÓN DEL USUARIO RES

RECIBIDA

	BIEN/ SI	MAL /NO	MÁS O MENOS
1. Durante su permanencia en la consulta como lo trataron			
2. Durante su consulta el personal lo trato con amabilidad			
3. Durante su tratamiento el personal se mostró apurado para resolver su consulta			

4. Durante su consulta el personal presto atención cuando usted le expresaba su problema			
5. Al expresarle su problema el personal le brindo confianza y tranquilidad del caso			
6. El personal le brindo confianza durante el tratamiento			
7. El personal durante la consulta le hablo en su mismo idioma			
8. El personal le entendió perfectamente todo lo que quería decirle.			
9. El personal durante la consulta le hablo con un lenguaje claro y sencillo			
10. Usted considera que el examen fue realizado con calma			
11. Usted considera que el examen fue ejecutado sin mucha demora			
12. Durante la consulta el personal se mostró seguro del procedimiento que estaba realizando			
13. Durante la consulta el personal mostro alguno del siguiente conducto (mordió el lapicero, caminaba de un lado a otro de forma desesperada, movía las manos de manera exagerada, etc.)			
14. Usted cree que el profesional le soluciono el problema			
15. Usted considera que el examen realizado con calma y despacio			
16. Usted considera que el examen realizado fue realizado de manera rápida			
17. Durante la consulta el personal se mostró			

seguro del procedimiento que estaba realizando			
18. Durante la consulta el personal mostro algunas de las siguientes conducto (rechino los dientes, mordió el lapicero, caminaba de un lado a otro de forma desesperada, se reía sin motivo o repetía la misma frase, movía las manos de manera exagerada o tiro algún instrumento			
19. Usted cree que el profesional le soluciono el problema			
20. Usted considera que durante la consulta le hicieron un examen completo y detallado de su cavidad bucal			
21. Usted considera que el personal utilizo adecuadamente los medios auxiliares como radiografías, exámenes de laboratorio para determinar su diagnostico			
22. Durante la atención que le hicieron el personal se mostró seguro			
23. Usted Considera que se tomaron todas las precauciones para su tratamiento			
24. Usted se sintió seguro con el personal que lo atendió			
25. Usted sintió que el personal que le atendió respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación			
26. Usted sintió que el personal hizo alguna diferencia en el trato por ser diferente			
27. Durante la consulta el tratante respeto su privacidad			

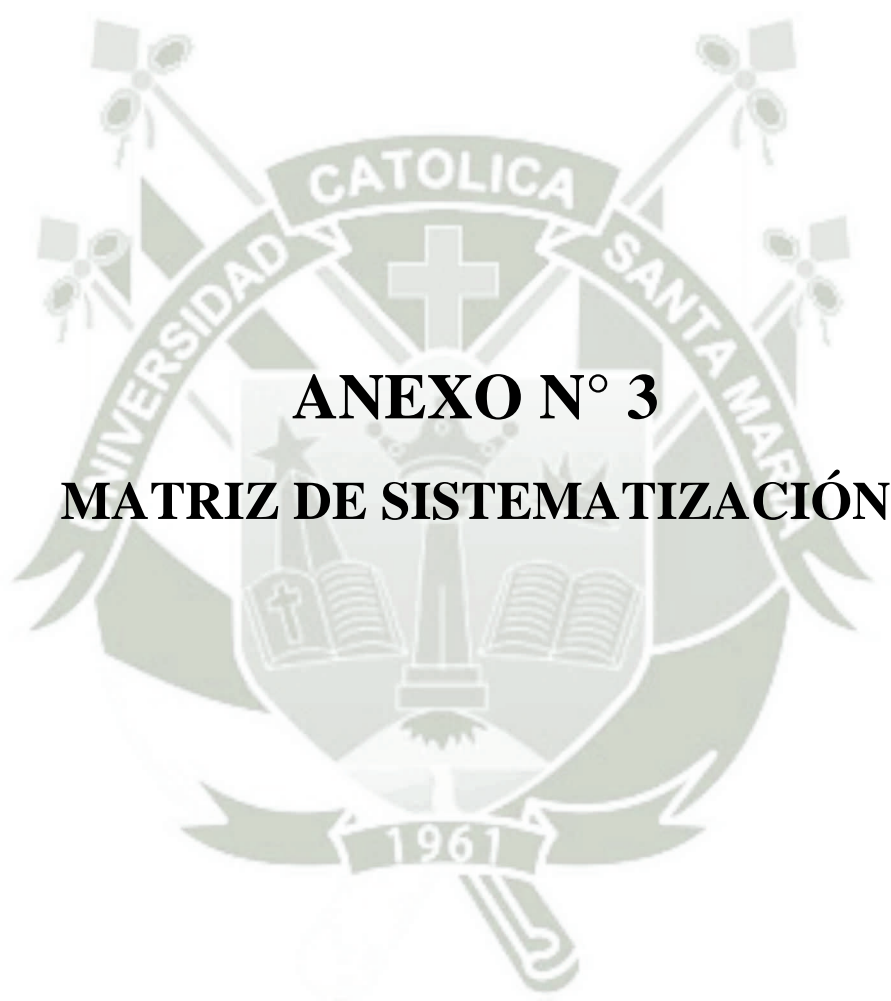
28. El personal le grito en algún momento porque usted no le entendió durante la consulta			
29. El personal que le atendió le brindo toda información de su problema			
30. El personal se olvidó de darle las indicaciones y cuidados de su pos tratamiento que debe seguir tanto en la receta así como a través de su conversación			
31. En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida			

El puntaje de las respuestas será

PUNTAJE	SIGNIFICADO
4 PUNTOS	BIEN/SI
2 PUNTOS	MAS O MENOS
0 PUNTOS	MALO /NO

Pasa saber el nivel de estrés de acuerdo escala de Likert de la OIT – OMS

NIVEL DE ESTRÉS	PUNTAJE
BAJO NIVEL DE CALIDAD	0-41
MODERADO NIVEL DE CALIDAD	42-83
ALTO NIVEL DE CALIDAD	84-124



MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

AUTOR: ANA MARITZA JUÁREZ SUERO

LUGAR: RED DE YUNGUYO -PUNO

N°De Enc	M.Yunguyo		M. ollaraya		M. Copani		M. Aychullo	
	N.De estrés	N.calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad
1	98	12	64	42	78	14	90	48
2	96	12	70	40	75	20	92	25
3	94	16	75	38	78	24	94	20
4	98	20	70	28	80	28	78	24
5	92	12	78	24	84	24	78	24
6	94	16	75	28	84	28	94	20
7	98	20	52	50	78	24	54	50
8	96	24	52	50	78	24	40	72
9	96	28	84	24	80	28		
10	92	20	90	30	88	16		
11	94	12	50	54	88	16		
12	96	16	48	58	85	16		
13	98	12	80	24	90	12		

N°De Enc	M.Yunguyo		M. ollaraya		M. Copani		M. Aychullo	
	N.De estrés	N.calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad
14	96	16	85	28	84	24		
15	98	20	85	28	70	28		
16	94	24	90	20	78	32		
17	94	28	85	28	84	36		
18	92	32	85	28	96	40		
19	92	36	90	20	78	16		
20	90	40	94	16	78	16		
21	88	42	94	16	76	20		
22	86	12	70	25	75	24		
23	84	16	90	12	84	28		
24	82	16	90	12	84	28		
25	80	20	78	28	92	32		
26	84	24	78	28	88	16		
27	84	24	94	24	98	12		
28	84	28	94	24	96	12		
30	82	28	98	28	92	16		
31	80	28	52	74	92	16		

N°De Enc	M.Yunguyo		M. ollaraya		M. Copani		M. Aychullo	
	N.De estrés	N.calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad
32	82	20	52	74	96	20		
33	80	20	48	76	96	20		
34	84	12	48	76	92	24		
35	84	24	24	78	92	24		
36	80	28	28	78	96	16		
37	78	32	28	78	84	24		
38	78	36	28	78	75	28		
39	74	38	28	78	78	28		
40	72	40	24	78	72	24		
41	70	40			72	24		
42	68	38			78	28		
43	64	38			80	32		
44	65	40			80	36		
45	84	12			92	24		
46	82	16			92	32		
47	90	24			88	36		
48	92	20			88	36		

N°De Enc	M.Yunguyo		M. ollaraya		M. Copani		M. Aychullo	
	N.De estrés	N.calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad
49	94	24			84	32		
50	80	20			84	32		
51	94	16			80	30		
52	74	16			82	32		
53	72	28			84	32		
54	72	28			82	36		
55	74	28			84	38		
56	78	30			82	38		
57	80	32			80	36		
58	78	32			78	36		
59	78	38			76	34		
60	64	40			98	24		
61	64	40			98	16		
62	64	42			96	16		
63	68	42			98	12		
64	68	32			98	16		
65	64	32			98	16		

N°De Enc	M.Yunguyo		M. ollaraya		M. Copani		M. Aychullo	
	N.De estrés	N.calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad
66	62	38			92	12		
67	58	38			92	12		
68	57	40			90	20		
69	56	40			94	24		
70	54	38			96	24		
71	54	38			64	44		
72	86	42			62	54		
73	84	42			52	48		
74	84	12			52	54		
75	84	12			50	64		
76	88	16			54	64		
77	88	16			58	68		
78	90	20			54	66		
79	92	20			36	78		
80	94	40			38	80		
81	98	12			34	76		
82	98	16			32	74		

N°De Enc	M.Yunguyo		M. ollaraya		M. Copani		M. Aychullo	
	N.De estrés	N.calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad
83	96	16			30	72		
84	92	12			28	70		
85	94	16			24	72		
86	68	48			28	74		
87	68	48			28	90		
88	56				25	92		
89	56	52			28	92		
90	50	56			27	94		
91	50	56			32	94		
92	52	56			34	96		
93	48	58			38	96		
94	48	58			35	96		
95	48	48			36	98		
96	50	48			34	98		
97	52	58			70	50		
98	78	72			42	40		
99	56	68			68	24		

N°De Enc	M.Yunguyo		M. ollaraya		M. Copani		M. Aychullo	
	N.De estrés	N.calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad
100	58	68			60	20		
101	35	72			75	26		
102	38	78			75	20		
103	25	78			76	16		
104	24	72			20	96		
105	28	78			25	94		
106	34	68			24	80		
107	32	68			70	26		
108	30	72			74	20		
109	32	72			70	50		
110	38	78			64	54		
111	30	78			74	98		
112					74	90		
113					78	16		
114					79	20		
115					76	20		
116					74	52		

N°De Enc	M.Yunguyo		M. ollaraya		M. Copani		M. Aychullo	
	N.De estrés	N.calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad	N . estres	N.Calidad
117					74	48		
118					27	98		
119					26	96		
120					25	94		
121					75	24		
122					80	20		
SUMATORIA	3784	1512	2648	1623	8496	4990	766	283
PROMEDIO	96	35	66.2	40.57	69.63	40.9	95.75	35.37
V.MIN	20	12	24	12	24	12	20	92
VMAX	72	78	98	78	98	98	72	98
N° De Muestra	111	111	40	40	122	122	8	8

