

Universidad Católica de Santa María

Escuela De Postgrado

Maestría de Gerencia en Salud



“RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS DEL PERSONAL DE SALUD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD CHEN CHEN. MOQUEGUA. 2021”

Tesis presentada por la Bachiller:

Cuayla Cuayla Deny Delia

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Gerencia en Salud

Asesor (a): Dra. Abarca Benavente

Victoria

Arequipa– Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 18 de Octubre del 2022

Dictamen: 001672-C-EPG-2022

Visto el borrador del expediente 001672, presentado por:

2019000822 - CUAYLA CUAYLA DENY DELIA

Titulado:

**RELACION ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS DEL PERSONAL DE SALUD Y SATISFACCION DEL
USUARIO EXTERNO QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD CHEN CHEN. MOQUEGUA. 2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**0190 - CHOCANO ROSAS DE VIZCARRA TERESA JESUS
DICTAMINADOR**



**6003 - RIVAS VARGAS URSULA IRENE
DICTAMINADOR**



**6148 - DUEÑAS CARPIO RUPERTO BENJAMIN
DICTAMINADOR**





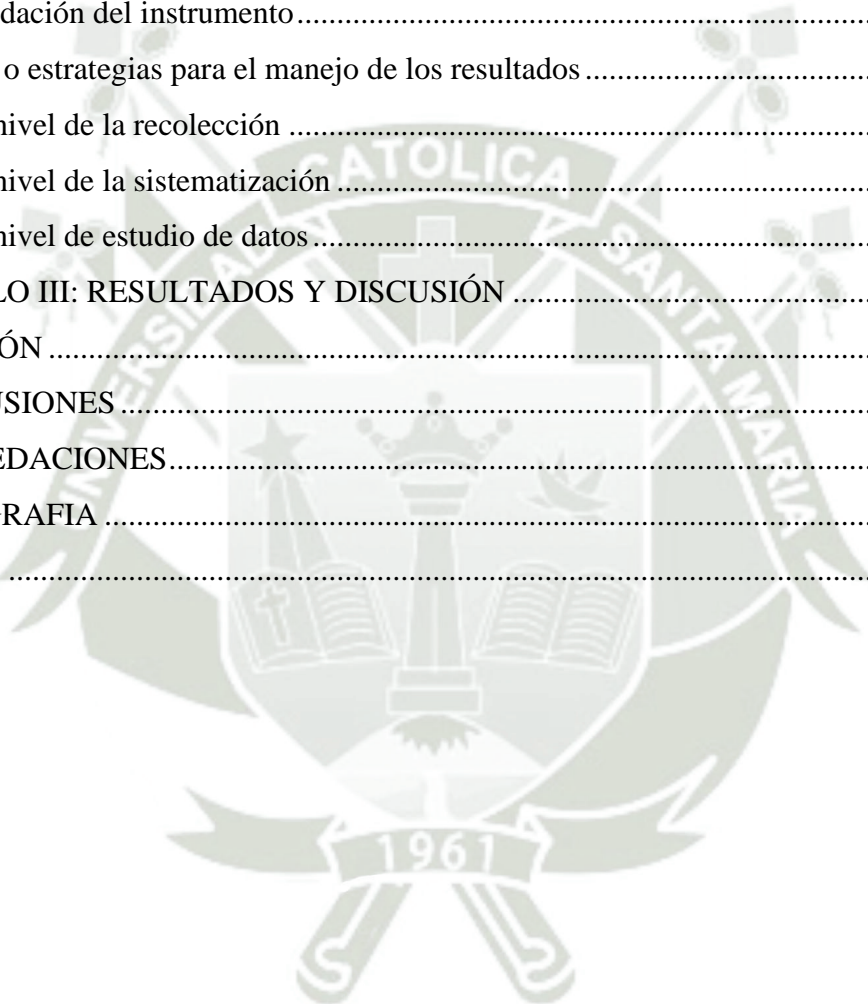
Dedicatoria

A mi familia por su apoyo incondicional, al ser el soporte en el logro de mis sueños y por haberme educado con valores y principios para mi desarrollo como persona y profesional.

INDICE

	Pág.
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS.....	2
OBJETIVOS	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos	2
II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	3
Problema de Investigación.....	3
1.1. Enunciado:	3
1.2. Interrogantes:	3
1.3. Descripción del problema	3
1.4. Justificación	5
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	7
I.MARCO CONCEPTUAL	7
1. Estrés laboral.....	7
1.1.Definición	7
2. Satisfacción.....	13
3. Antecedentes Investigativos	14
3.1. Antecedentes Investigación de nacionales.....	14
3.2. Antecedentes internacionales.....	16
CAPITULO II: METODOLOGIA	18
1.Técnicas e instrumentos de verificación	18
1.1.Técnicas:	18
1.2.Instrumento:	18
1.3.Cuadro de coherencias	19
1.4.Materiales de verificación.....	19
2.Campo de verificación	20
2.1.Ubicación espacial	20
2.2.Ubicación temporal.....	20

2.3.Unidades de estudio	20
3.Estrategia de recolección de datos	22
3.1.Organización:	22
3.2.Recursos	22
3.2.1.Recursos Humanos:	22
3.2.2.Recursos físicos:	22
3.2.3.Recursos Económicos	22
3.3.Validación del instrumento	22
4.Criterio o estrategias para el manejo de los resultados	24
4.1. A nivel de la recolección	24
4.2. A nivel de la sistematización	24
4.3. A nivel de estudio de datos	25
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
DISCUSIÓN	45
CONCLUSIONES	47
RECOMEDACIONES.....	48
BIBLIOGRAFIA	49
ANEXOS	53



Índice de tablas

	Pág.
Tabla N°1 Distribución de la muestra según Género del Personal de Salud del Centro de salud Chen Chen.....	26
Tabla N° 02 Distribución de la muestra según Condición Laboral del Personal de Salud del Centro de Salud Chen Chen.....	27
Tabla N° 03 Distribución de la muestra según Formación Laboral del Personal de Salud del Centro de Salud Chen Chen.....	28
Tabla N° 04 Distribución de los usuarios que acuden al Centro de Salud Chen Chen según Género.....	29
Tabla N° 05 Distribución de los usuarios que acuden al Centro de Salud Chen Chen según el Nivel de Estudio.....	30
Tabla N° 06 Nivel de estrés del personal de salud del Centro de salud Chen Chen.....	31
Tabla N° 07 Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Fiabilidad.....	32
Tabla N° 08 Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Capacidad de Respuesta	34
Tabla N° 09 Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Seguridad.....	36
Tabla N° 10 Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Empatía.....	38
Tabla N° 11 Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Aspectos Tangible.....	40
Tabla N° 12 Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen ...	42
Tabla N° 13 Relación del estrés laboral y Satisfacción al Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen	44

Índice de Gráficos

	Pág.
Gráfico N°01 Distribución de la muestra según Género del Personal de Salud del Centro de salud Chen Chen.....	26
Gráfico N° 02 Distribución de la muestra según Condición Laboral del Personal de Salud del Centro de Salud Chen Chen.....	27
Gráfico N° 03 Distribución de la muestra según Formación Laboral del Personal de Salud del Centro de Salud Chen Chen.....	28
Gráfico N° 04 Distribución de los Usuarios que acuden al Centro de Salud Chen Chen según Género.....	29
Gráfico N° 05 Distribución de los usuarios de salud que acuden al Centro de Salud Chen Chen según Nivel de Estudio.....	30
Gráfico N° 06 Nivel de Estrés del personal de salud del Centro de Salud Chen Chen	31
Gráfico N° 07 Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Fiabilidad.....	33
Gráfico N° 08 Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Capacidad de Respuesta.....	35
Gráfico N° 09 Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Seguridad.....	37
Gráfico N° 10 Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Empatía.....	39
Gráfico N° 11 Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Aspectos Tangible	41
Gráfico N° 12 Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen .	43

RESUMEN

La presente investigación se titula “Relación entre el nivel de Estrés del personal de salud y la Satisfacción del usuario externo que asiste al Centro de Salud Chen Chen. Moquegua. 2021”.

La cual tiene como objetivo determinar el nivel de estrés que afecta a los trabajadores de salud y el grado de satisfacción de los usuarios de salud que son atendidos.

Es una investigación de tipo relacional y de campo, donde se aplicó la encuesta de Estrés Laboral de la Organización Internacional de Trabajo, para determinar el grado de Estrés Laboral que presenta el personal de salud y para determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención recibida por los usuarios, con la encuesta SERVQUAL del Ministerio de Salud.

Obteniéndose el siguiente resultado: el 66.6% del personal de salud presentó un Nivel de Estrés Intermedio y el 33.33% presentó un Nivel de Estrés Bajo; así mismo el 55.8% de los usuarios de salud se muestran satisfechos y el 44.2% insatisfechos de los servicios recibidos. Con un $P < 0.05$ se determina que si existe relación entre las dos variables.

Palabras clave: Estrés Laboral, Satisfacción del Usuario, SERVQUAL

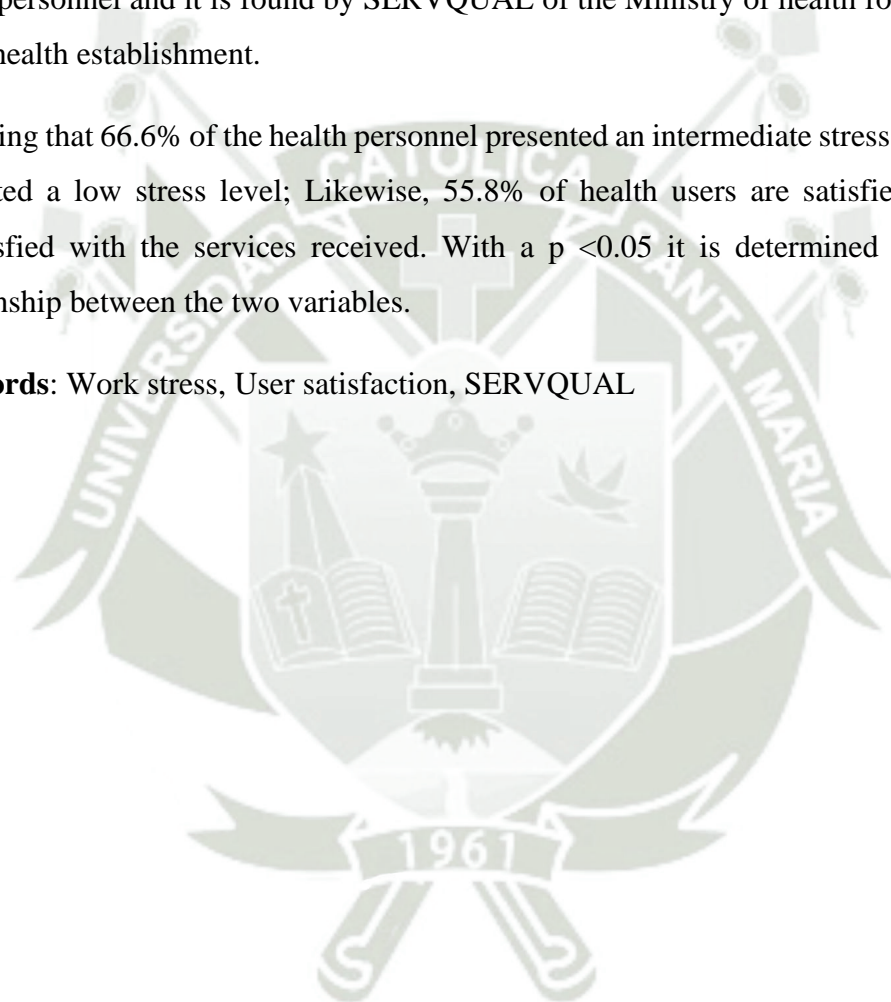
ABSTRACT

The present investigation titled “Relationship between the level of Stress of the health personnel and Satisfaction of the external user who attends the Chen Chen Health Center. Moquegua. 2021” aims to determine the level of stress that affects health workers and the degree of satisfaction of health users who are served.

It is a relational and field type research, where the OIT Labor Stress surveys were applied for health personnel and it is found by SERVQUAL of the Ministry of health for users who come to the health establishment.

Obtaining that 66.6% of the health personnel presented an intermediate stress level and 33.33% presented a low stress level; Likewise, 55.8% of health users are satisfied and 44.2% are dissatisfied with the services received. With a $p < 0.05$ it is determined that if there is a relationship between the two variables.

Keywords: Work stress, User satisfaction, SERVQUAL



I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral, es uno de los causantes de los problemas de salud mental más frecuentes, que afecta al personal de salud en todas las áreas y de gran impacto en el desempeño de las organizaciones de salud; la cual se agudizó con la llegada de la Covid 19, la cual somete al personal de salud a largas horas de trabajo continuo y alta presión laboral, en condiciones de pandemia. En este contexto, la Organización Mundial de Salud, considera al estrés laboral, como uno de los fenómenos más importantes que afecta a una gran cantidad de trabajadores de salud y se va incrementando cada día; el estrés laboral está afectando negativamente la salud mental y física de los trabajadores de salud, afectando el desempeño y desarrollo de la persona en el campo laboral; así mismo en la calidad de atención que brinda; la cual se ve afectada negativamente.

Hoy en día, los usuarios de salud presentan altas expectativas de los servicios de salud que reciben en cualquier institución prestadora, sin embargo, factores externos e internos son los que afectan el desarrollo de estas instituciones; las cuales pueden estar asociados, a los trabajadores de salud que tienen trato directo o indirecto con los pacientes y/o el ambiente donde se desarrolla el trabajo. En la actualidad, se han elaborado muchos instrumentos de medición de la calidad de atención; percibida por los usuarios como es el cuestionario de Satisfacción al Usuario Externo (SERVQUAL) del Ministerio de Salud.

En ese sentido se realiza la siguiente investigación titulada “Relación entre el nivel de Estrés del personal de salud y la Satisfacción del usuario externo que asiste al Centro de Salud Chen Chen. Moquegua. 2021” tiene por objetivo profundizar conocimientos acerca del estrés laboral y la satisfacción del usuario externo, en el contexto actual de la pandemia que nos afecta a nivel mundial y más aún al personal de salud que la enfrenta.

HIPÓTESIS

Dado que el personal de salud, labora con un alto grado de responsabilidad por la vida de los pacientes y esta enfrenta situaciones que, puede afectar sus emociones durante su ejercicio profesional.

Es probable que exista relación del estrés laboral y la satisfacción al usuario externo que acude al centro de salud Chen Chen.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de estrés del personal de salud y la satisfacción del usuario externo que asiste al Centro de Salud Chen Chen. Moquegua. 2021

Objetivos Específicos

- Delimitar el nivel de estrés de los trabajadores de salud del centro de salud Chen Chen. Moquegua .2021
- Identificar el grado de satisfacción del usuario externo que asiste al Centro de Salud Chen Chen. Moquegua.2021
- Establecer la relación que existe entre el nivel de estrés del personal de salud y la satisfacción del usuario externo que asiste al centro de salud Chen Chen. Moquegua.2021

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de Investigación

1.1. Enunciado:

Relación entre el nivel de Estrés del personal de salud y la Satisfacción del Usuario Externo que asiste al Centro de Salud Chen Chen. Moquegua. 2021

1.2. Interrogantes:

- ¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores de salud del centro de salud Chen Chen? Moquegua .2021?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo que asiste al Centro de Salud Chen Chen? Moquegua.2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés del personal de salud y la satisfacción del usuario externo que asiste al centro de salud Chen Chen? Moquegua.2021?

1.3. Descripción del problema

1.3.1. Área del conocimiento

Campo : Ciencias de la Salud.

Área : Gerencia en Salud.

Línea : Calidad de Atención.

1.3.2. Análisis de Variables

VARIABLES		INDICADORES	CATEGORIA
Variable Independiente	<p>Nivel de estrés laboral</p> <p>La respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clima organizacional - Estructura organizacional - Territorio organizacional - Tecnología - Influencia del líder - Cohesión - Respaldo del grupo 	<p>Bajo</p> <p>Intermedio</p> <p>Alto</p>
Variable Dependiente	<p>Satisfacción del usuario externo</p> <p>Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles 	<p>Satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p>

1.3.3. Tipo de Investigación.

De campo.

1.3.4. Nivel de Investigación

El estudio es de diseño observacional, transversal, descriptivo y relacional.

1.4. Justificación

Originalidad

El presente estudio investigativo está dirigido a conocer la relación del nivel de Estrés, del personal de salud y su relación con la Satisfacción de los usuarios que recibieron atención en el Centro de salud Chen Chen de la ciudad de Moquegua; así mismo, determinar los factores que afectan la calidad de atención de los servicios de salud prestados, se ha identificado pocos estudios dirigidos específicamente a este problema, siendo variable la percepción de la calidad de atención en diferentes establecimientos de salud.

Relevancia

La identificación del grado de satisfacción del usuario externo, permitirá la mejor de la calidad de atención en salud, mediante el uso de estrategias específicas, basadas en la problemática y sus factores que la afectan, desde el punto de vista del nivel de estrés del personal de salud que trabaja en un Establecimiento de Salud; los cuales serán desarrollados a partir de los resultados del estudio.

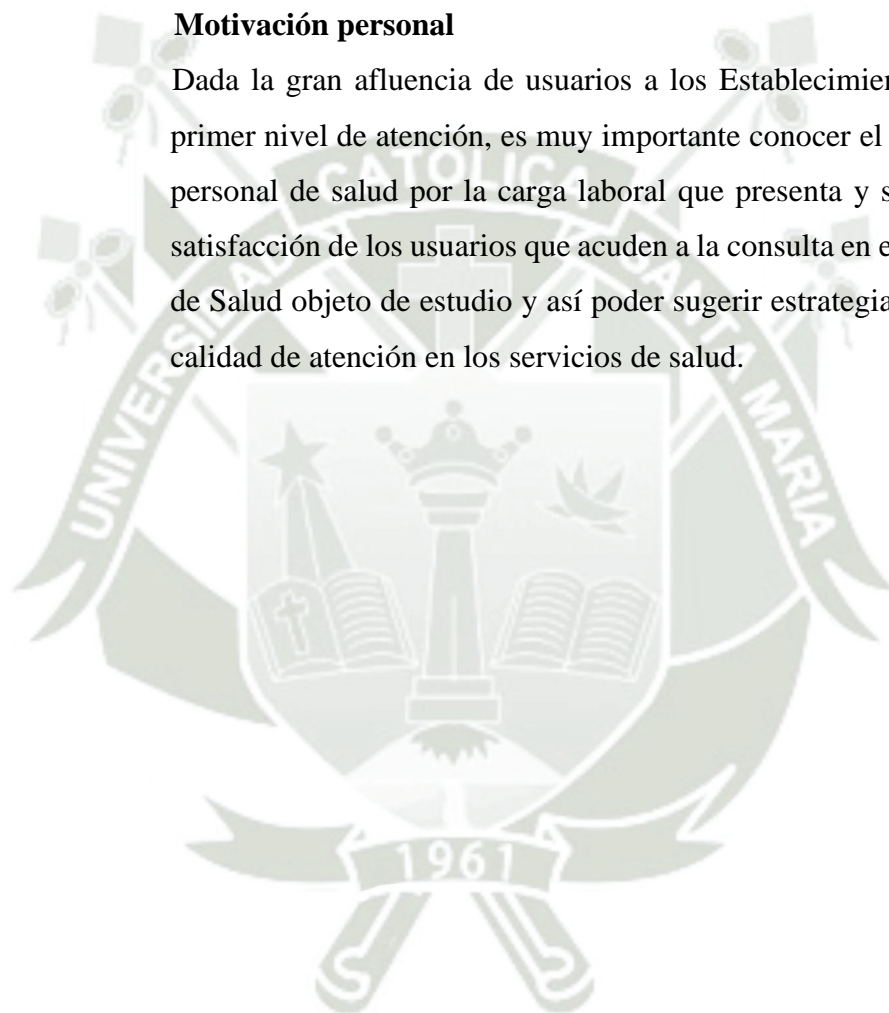
Debido a la gran importancia de la presente investigación y sus datos a obtener, nos permite profundizar en el ámbito del conocimiento de los profesionales de la salud y la toma de medidas de acción de los responsables de direccionamiento y planeamiento estratégico que permita la mejora continua.

Viabilidad

El presente trabajo de investigación es de condición viable, ya que las condiciones son adecuadas para su ejecución son realizables, así mismo se dispone del recurso humano, capacidad técnica, recursos económicos y la logística correspondiente.

Motivación personal

Dada la gran afluencia de usuarios a los Establecimientos de Salud del primer nivel de atención, es muy importante conocer el nivel de estrés de personal de salud por la carga laboral que presenta y su relación con la satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta en el Establecimiento de Salud objeto de estudio y así poder sugerir estrategias de mejora de la calidad de atención en los servicios de salud.



CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

I. MARCO CONCEPTUAL

1. Estrés laboral

1.1. Definición

El estrés en el ámbito laboral representa, uno de los mayores problemas que afectan la salud de la población económicamente activa, principalmente al personal de salud a nivel mundial.

El estrés laboral es un problema de salud mental, que frecuentemente afecta en el desempeño de la persona, en su actividad laboral y puede llevar al desarrollo de ansiedad, irritabilidad y tristeza. Además de esas reacciones emocionales podemos detallar otros síntomas: falta de rendimiento, agotamiento físico y mental (Espinoza y otros, 2020).

Es definido como “un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona de llevarlas a cabo” (Lacosta, 2019). El estrés es un “estado de activación homeostática, que se manifiesta cuando el organismo fracasa en su adaptación a su entorno inmediato” (Navinés y otros, 2021).

El desarrollo del estrés incontrolable, puede llegar a afectar el estado biológico de la persona, lo que conllevaría al desarrollo de la enfermedad a nivel físico y mental. Siendo unos de los factores, con implicancia en la calidad de vida y estado de ánimo del personal de salud; teniendo efecto sobre el desempeño de los trabajadores durante la labor profesional.

El personal de salud, es un trabajador, que constantemente está en contacto directo con los usuarios y/o pacientes, siendo expuesto a algún tipo de agresión verbal o física en cualquier lugar de trabajo, así mismo, las horas de trabajo del personal de salud, muchas veces superan las 6 y 12 horas, las que terminan afectando su calidad de atención a los usuarios.

El cansancio físico y mental, la falta de tiempo y el enfrentar situaciones críticas, que requieren el cuidado y recuperación de personas enfermas o que están en condiciones de perder la vida y que ponen al personal de salud bajo presión (Roman & Adriazola, 2020). Siendo el personal de salud

perteneciente al Ministerio de Salud (MINSA) el más afectado en comparación con otros sectores.

El estrés laboral en los trabajadores de salud es el responsable de aproximadamente el 50% de los abandonos laborales que se producen en los centros de trabajo. (García, 2020)

1.2. Mecanismos del Estrés

a) Fase de Alarma

El organismo del ser humano responde ante una situación u echo de estrés con una respuesta denominada choque, seguida de una antichoque. (Vidal, 2019, pág. 14). Al desarrollarse la fase inicial desencadena una respuesta de reacción en cadena en el sistema nervioso simpático, la cual inicia con una descarga a nivel de las glándulas suprarrenales de adrenalina.

b) Fase de resistencia

Después de agotar toda la respuesta y recursos de la primera fase, el organismo da inicio a la fase denominada de resistencia, se determina la existencia de una alteración en el equilibrio externo e interno. Así mismo, las reacciones de respuesta surgidas de la fase anterior se continúan produciendo, pero se reduce la intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio, adaptándose al estímulo estresante causal. (Vidal, 2019)

c) Fase de agotamiento

En cuanto empieza agotarse nuestras reservas energéticas de adaptación se produce la fatiga, esta se evidencia como un conjunto de signos físicos y psicológicos, estas señales no empiezan a indicar que se debe descansar para reponer nuestro desgaste físico y mental (Coto, 2012). Esta es la fase más grave si no se supera o maneja oportunamente, ya que puede causar enfermedades de gran impacto (Vidal, 2019).

1.3. Tipos de Estrés

Según Selye en 1974, se puede clasificar en:

- a) **Eustres**; Se relaciona al estrés positivo, constructivo, agradable y bueno que permite una reacción positiva y creativa ante una circunstancia u evento.

Este tipo de estrés, es responsable de la evolución y desarrollo de la persona humana a través de la situación que la produce, se considera necesario para el desarrollo de nuestras funciones básicas de día a día. (Vidal, 2019).

Este tipo de estrés permite reaccionar de una manera adecuada ante las dificultades suscitadas y nos permite desarrollar nuestra creatividad y mecanismo de defensa. (Martínez J. P., 2018)

- b) **Distres**; es denominado estrés negativo, destructivo y patológico; se presenta cuando la persona es incapaz de adaptarse a los factores que advierte como amenazantes o a una demanda excesiva. (Koppman y otros, 2021).

Se le considera como el principal causante del agotamiento y daño en el organismo ocasionado por estrés, siendo necesarios establecer actividades preventivas para evitar los daños a corto y largo plazo (Vidal, 2019) (Martínez J. P., 2018).

Clasificación del estrés según la Asociación Académica de Psicología

- a) **Estrés agudo**, se encuentra dentro de los más frecuentes y de corta duración, se presenta debido a las presiones de la vida diaria o del entorno. Se ha logrado encontrar los siguientes síntomas principalmente; irritabilidad, cefalea, dolores musculares, problemas digestivos, hipertensión arterial, taquicardias, mareo, vértigo, ansiedad y depresión (Covarrubias, 2017).

En este tipo de estrés, el sistema simpático, produce una descarga de cortisol, catecolaminas y encefalina, lo que eleva la glucosa en sangre y otros síntomas mencionados (Martínez J. P., 2018).

- b) **Estrés agudo-episódico**, este tipo de estrés es un estado intenso y repetitivo sin llegar a establecerse como crónico. Las personas lo manifiestan con: irritabilidad, tensión, migraña, hipertensión arterial, dolor en el pecho, punzadas y enfermedad cardíaca (Covarrubias, 2017) (Alarcon y otros, 2018).
- c) **Estrés crónico**, en este tipo de estrés se manifiesta también con los síntomas de los anteriores, es decir como el estrés agudo, pero de manera prolongada, por lo cual tiende a ser agotador (Covarrubias, 2017). El estrés crónico se desarrolla al identificar una amenaza prolongada y de larga duración, lo que produce cambios psicológicos y físicos prolongados; hay una verdadera somatización del estrés (Martinez J. P., 2018).

1.4. Dimensiones del Estrés laboral

- **Clima organizacional:** Se refiere a un grupo de factores y características que definen a una determinada organización; donde influye en la conducta, creencias y valores de la organización (Piñera, 2016).
Así mismo, se ha identificado factores como: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación; los cuales influyen en la calidad del clima organizacional de un lugar específico. También se describe a la forma de la organización, donde influye en el comportamiento de las personas que la conforman la misma (Sotelo & Arrieta, 2018).
- **Estructura organizacional:** La estructura organizacional se refiere al ordenamiento interno de la entidad u organización; la distribución de las funciones en los diferentes sectores organizacionales.
Merton lo define como “estructura social, formada y organizada, que implica normas de actividades definidas con claridad y en las que, cada acción está funcionalmente relacionada con los propósitos y objetivos de la organización” (Grudemi, 2018). La estructura funcional de la empresa o institución laboral tiene una influencia significativa en el desarrollo de la organización (Centro de Especialización en Gestión Pública, 2021).

- **Cohesión y Respaldo de Grupo:** El deseo de pertenencia a un grupo de trabajo, la tendencia a fomentar la unión, es algo frecuente en el ser humano, lo que le hace sentir bien y cumplimiento de una función influye en el comportamiento de las personas (Ruiz, 2016).
Se refiere al conjunto de personas capaces de interactuar juntas, de ser conscientes de las diferentes personalidades de los otros individuos, con sus aspectos positivos y negativos y de percibirse a sí mismos y a los demás como integrantes de una unidad. (Editorial Equipo, 2020)
- **Influencia del líder:** El líder de la organización desempeña un papel importante en la organización, como es el caso, del desempeño del personal salud debido al respeto y la confianza que inspira en los subordinados.
El líder tiene implicancias positivas en el ser individual, por razones como: sirven de modelo para los empleados, poseen poder dentro de la organización y toma de decisiones (Leon y otros, 2019).
Es importante resaltar la influencia de la comunicación asertiva por parte del líder, creatividad que proyecta a los trabajadores, la proactividad y el trabajo en equipo que se promueve, para el logro de las metas y objetivos de la organización (Muriel, 2021).
- **Territorio Organizacional:** Se refiere al espacio personal o el escenario, donde se realizan las actividades en general de las personas que laboran en la organización; las condiciones y el medio ambiente de trabajo influyen en el desarrollo laboral y psicológico del trabajador (Prado, 2015).
- **Tecnología:** el avance de la tecnología actualmente tiene amplia participación en el campo laboral, así mismo, afecta al trabajador negativamente, si hay deficiente recurso tecnológico en relación a los requerimientos y exigencias laborales que tenga (Ruiz, 2016).

Según la Organización Internacional del Trabajo, la tecnología puede tener un gran impacto en las relaciones de los empleados. Dependerá de la empresa si dicho impacto resulta positivo o negativo (ESAN, 2018).

1.5. Consecuencias del estrés laboral

Se pueden ordenar en dos clases: consecuencias para el trabajador y consecuencias para la empresa u organización.

a) Consecuencias para el trabajador

En el trabajador genera un impacto negativo en su salud y laboral. Las manifestaciones psicológicas implican miedo, ira y tristeza. El estado de ánimo que afectan a la calidad de vida y la capacidad para relacionarse, trabajar y sentir bienestar (Carranza y otros, 2021).

Los estudios han demostrado que los trabajadores en general, tienen un alto riesgo de manifestar problemas de salud física como dolores musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, cefaleas, insomnio y fatiga crónica (Leon y otros, 2019, pág. 53).

b) Consecuencias para la empresa u organización

Para la organización encontramos consecuencias negativas, tanto a nivel individual que se traducen en una baja motivación y rendimiento, la cual puede extender a la unidad de trabajo y a la organización en general, siendo principalmente afectada la calidad de la atención y disminución en la producción (Leon y otros, 2019, pág. 54) (Martínez y otros, 2018, pág. 69).

2. Satisfacción

2.1. Definición:

La satisfacción del usuario o cliente según Kotler es “el nivel de estado de ánimo de una persona o usuario de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas generadas” (Lopez, 2020).

La encuesta SERVQUAL se basa en la medición de dos dimensiones: expectativas y percepciones; está basada en la respuesta de inconformidad, que se obtendrá de la diferencia entre percepciones y expectativas (Benites, 2017). Este modelo de Parasaman, Zeithaml y Berry (1985,1988) que define por la discrepancia de las expectativas de los clientes sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones obtenidas (Gutierrez & Martin, 2018).

2.2. Fiabilidad

Es la capacidad para cumplir satisfactoriamente con el servicio ofrecido. Se refiere a la probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado (MINSa, 2011).

Sin embargo, son los trabajadores los que están íntimamente relacionados con las expectativas del usuario o cliente (Roman & Nebreda, 2018).

2.3. Capacidad de respuesta

Se define como la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio más rápido y oportuno frente a una demanda determinada, con una respuesta de calidad y en un tiempo adecuado (MINSa, 2011).

Se refiere a la predisposición de los empleados a resolver las necesidades de los clientes (Roman & Nebreda, 2018).

2.4. Seguridad

Se evalúa la confianza de la atención, que genera la actitud del personal de salud, que brinda la prestación demostrando conocimientos profesionales, privacidad en la atención, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (MINSa, 2011).

2.5. Empatía

Es la habilidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender su condición para atender adecuadamente las necesidades del otro (MINSA, 2011).

Siendo responsabilidad del empleador motivar a sus empleados, para que estos pongan atención al cliente y prestan un servicio, de acuerdo a sus necesidades (Roman & Nebreda, 2018).

2.6. Aspectos Tangibles

Son los recursos físicos de la institución, tales como la infraestructura, que el usuario percibe durante la atención. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (MINSA, 2011).

3. Antecedentes Investigativos

3.1. Antecedentes Investigativos nacionales.

3.1.1. Según Quispe Carhuash (2015) en la investigación "Estrés laboral y Estilos de Vida de las Enfermeras(os) que laboran en los Servicios de Hospitalización. Hospital Honorio Delgado, Arequipa - 2015"

Es una investigación de tipo cuantitativo descriptivo con diseño correlacional y de corte transversal, la población de estudio estuvo conformada por 143 enfermeras. Donde se concluye que, en las enfermeras que participaron del estudio, predomina el nivel medio de estrés con un 68.5%, y un nivel bajo de estrés con el 16.8%; en el nivel alto, destaca en la dimensión de realización personal con un 66.4%, mientras que el nivel medio se evidencia la dimensión cansancio emocional con un 78.3% al igual que en la despersonalización con una 76.9% (Quispe, 2015).

En el estilo de vida considerado no saludable representa el 42% de la población, está definido por la falta de actividad física el 90.9%, recreación el 70.6% y descanso el 62.2%; siendo las dimensiones hábitos

nocivos con 88.8%, nutrición con 64.3% e higiene con 51.7% saludables (Quispe, 2015).

3.1.2. Según Ortega y Quispe en la investigación titulada “Estrés Laboral, Satisfacción Laboral y Bienestar Psicológico en el Personal de Salud de la Microred Ampliación Paucarpata. Arequipa. 2017”

Donde se determina la relación entre el estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en el personal de salud. La muestra lo componen 114 trabajadores de una Micro red de Salud, entre 22 a 69 años de edad, se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional que corresponde a un diseño no experimental, transversal y correlacional (Ortega & Quispe, 2017).

Se utilizó el cuestionario de Estrés laboral de Cooper, Cuestionario de Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Bienestar Psicológico “BIEPS-A”, para la recolección de datos.

Según el análisis estadístico existe una correlación según Pearson a nivel moderado $r = 0.512$ y una significancia de 0.00 en cuanto a grado de satisfacción laboral, en cambio la relación del bienestar psicológico con los niveles de estrés se presenta con una significancia moderada alta con $r = 0.581$ y $p = 0.00$ es decir que existe relación directa entre las variables con los niveles de estrés (Ortega & Quispe, 2017).

3.1.3. Según Sánchez en la investigación titulada “Prevalencia de Estrés Laboral y factores asociados en el personal asistencial Prehospitalario del programa de Sistema de Atención Móvil de Urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud, 2017”.

La población y muestra de estudio estuvo conformada por el total del personal asistencial prehospitalario de 99 personas, las cuales desarrollaron el cuestionario abreviado de Siegrist y Meter de la universidad de Dusseldorf en 1998 (Sanchez V. , 2017).

Donde la prevalencia de estrés laboral en los trabajadores asistenciales del programa SAMU se encuentra alto, encontrándose de manera similar

en los dos grupos de: médicos y enfermeras. Los factores asociados son: tiempo que labora en SAMU, número de atenciones por turno y edad del personal asistencial prehospitalario (Sanchez V. , 2017).

La prevalencia de estrés laboral es de 68% en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU; donde el tiempo laboral, el número de atenciones por turno y el ser joven, se han relacionado a los factores causantes principalmente (Sanchez V. , 2017).

3.1.4. Según Pashanaste y Pinedo en la investigación titulada “Tiempo de espera y Satisfacción de usuarios en Consulta Externa del Centro de Salud Moronacocha, Iquitos, 2015”

Donde a investigación es de tipo cuantitativo y el diseño no experimental descriptivo correlacional, de corte transversal. Con una población de 566 usuarios externos y la muestra fue 228 usuarios (Pashanaste & Pinedo, 2015).

Obteniéndose que, el tiempo de espera para el trámite de la cita en admisión fue de 1 a 2 horas representa el 44.7%. En sala de espera antes de la consulta de 1 a 2 horas representa el 55.3%. En atención dentro del consultorio, de 10 a 15 minutos fue el 63.2%. El 85.1% de usuarios manifestó satisfacción con la atención recibida (Pashanaste & Pinedo, 2015).

3.2. Antecedentes Investigativos Internacionales

3.2.1. Según Sanchez, 2012 en México en la investigación “Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León, México 2012”.

Donde el objetivo fue identificar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa, relacionadas a las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato del personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Se puede decir que la iluminación, la temperatura ambiental, el mobiliario, así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios (Sanchez L. , 2012).

La atención en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico influye en la satisfacción del paciente. Para el caso de la accesibilidad: el

tiempo de trámite de la consulta se encuentra asociado a la satisfacción; dejando el tiempo de traslado a la unidad y el tiempo de espera en sala, no se encontró estar asociado a la satisfacción, sin embargo, si el tiempo de duración de la consulta (Sanchez L. , 2012).

2.2.2. Según Castillo et.al e 2014 en la investigación titulada “Estrés laboral en Enfermería y Factores asociados. Cartagena (Colombia) 2014.

Donde se logra identificar los factores relacionados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. Participaron en el estudio 156 enfermeras y enfermeros de edad promedio de 33.2 años, el 94.2% n=147 pertenecen al género femenino (Castillo y otros, 2014).

La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% n=53 de los encuestados. La variable asociada al estrés es: ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tipo de contrato fijo, más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. El estrés está asociado principalmente a factores personales y laborales como los servicios en el cual trabaja y el tipo de contratación profesional (Castillo y otros, 2014).

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

1. Técnicas e instrumentos de verificación

1.1. Técnicas:

Cuestionario de estrés laboral según OIT-OMS

Cuestionario de Satisfacción al usuario externo SERVQUAL-MINSA

1.2. Instrumento:

Cedula de preguntas

- ✓ **Cuestionario de la OIT-OMS:** El instrumento utilizado es la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. La escala tiene como autores a la OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Es de fácil aplicación, siendo autoadministrable, de manera individual o grupal. Se determinó el tiempo de 15 minutos para su resolución. Este cuestionario consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7 (Suarez, 2013)

1 - si la condición “Nunca” es fuente de estrés.

2 - si la condición “Raras veces” es fuente de estrés.

3 - si la condición “Ocasionalmente” es fuente de estrés.

4 - si la condición “Algunas veces” es fuente de estrés.

5 - si la condición “Frecuentemente” es fuente de estrés.

6 - si la condición “Generalmente” es fuente de estrés.

7 - si la condición “Siempre” es fuente de estrés (Suarez, 2013)

- ✓ **Cuestionario SERVQUAL:** El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. El instrumento está dividido en tres partes: la primera parte está constituida por las características de la población a ser entrevistada; la segunda parte por 22 preguntas de expectativas; la tercera parte por 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05

- Capacidad de respuesta: Preguntas de 06 al 09
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13
- Empatía: Preguntas del 14 al 18
- Aspectos tangibles: Preguntas del 19 al 22

1.3. Cuadro de coherencias

VARIABLES	INDICADORES	Técnica	Instrumento	Ítems
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Nivel de estrés laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clima organizacional - Estructura organizacional - Territorio organizacional - Tecnología - Influencia del líder - Cohesión - Respaldo del grupo 	Encuesta	<p>Cuestionario de preguntas de estrés laboral según OIT – OMS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Preguntas: 1,10,11,20 - Preguntas: 2,12,16,24 - Preguntas: 3,15,22 - Preguntas: 4,14,25 - Preguntas: 5,6,13,17 - Preguntas: 7,9,18,21 - Preguntas: 8,19,23
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles 	Encuesta	<p>Cuestionario de preguntas de la encuesta SERVQUAL-MINSA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Preguntas: 1-5 - Preguntas: 6-9 - Preguntas: 10-13 - Preguntas: 14-18 - Preguntas: 19-22

1.4. Materiales de verificación

- Ficha de recolección de datos y los dos cuestionarios
- Material de escritorio

2. Campo de verificación

2.1. Ubicación espacial

La presente investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud Chen I-3 de la Microred Mariscal Nieto, Red de Salud Moquegua, ubicado en el distrito de Moquegua, provincia Mariscal Nieto y departamento de Moquegua. Donde se brinda cobertura médica de atención integral de salud a sus afiliados en los servicios de Medicina, Odontología, Obstetricia, Enfermería, Nutrición, Psicología, Servicio social, Laboratorio, Tópico y Emergencia.

2.2. Ubicación temporal

El tema seleccionado tiene un carácter transversal y coyuntural. Se realizó en el año 2021.

2.3. Unidades de estudio

✓ **Estrés laboral:**

Para la evaluación del nivel de estrés laboral del personal de salud; participaron personal de salud del Establecimiento de Salud en su totalidad.

Criterios de inclusión:

- Profesionales, técnicos y personal de servicio que laboran en la institución, nombrados y contratados.
- Varones y mujeres
- Todas las edades.

Criterios de Exclusión:

- Los internos y practicantes de las Universidades y Tecnológicos.
- Cuestionarios incompletos o mal llenados
- Los trabajadores que no figuren en el cuadro de asignaciones de personal.
- Personal de salud que se encuentre con licencia o vacaciones.
- Personal de salud que no acepte ser parte de la investigación.

✓ **Satisfacción del usuario externo:**

Se realizó un muestreo aleatorio sistematizado para la selección.

Para calcular el tamaño de la muestra, la cual se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

$$n = 91$$

n	Tamaño de muestra
p	Proporción a favor
q	Proporción en contra su valor es (1-p)
e	Error estándar de 5%
N	Población atendida en consultorios externos

Criterios de inclusión:

- Personas mayores de 18 años
- Personan que son usuarios del Centro de salud Chen Chen
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo a una atención de salud, por ser este menor de 18 años de edad o estar imposibilitado para responder las preguntas
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

- Menor de 18 años de edad.
- Usuario o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios que presenten algún trastorno mental; que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento, se deberá encuestar al inmediato siguiente.

3. Estrategia de recolección de datos

3.1. Organización:

- Se solicitó autorización al jefe del Centro de Salud Chen Chen para la realización del estudio.
- Se solicitó consentimiento y se coordinara con los trabajadores de salud para que puedan llenar los cuestionarios después del término de su jornada laboral diaria.

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos Humanos:

Investigador: Deny Delia Cuayla Cuayla

Asesor: Dra. Victoria Abarca Benavente

3.2.2. Recursos físicos:

Se hizo uso de la infraestructura del Centro de Salud Chen Chen I-3 de la Microred Mariscal Nieto, de la Red de Salud Moquegua.

3.2.3. Recursos Económicos

Financiados por el investigador

3.3. Validación del instrumento

Los cuestionarios de aplicación no requieren validación.

- ✓ Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS: El instrumento utilizado fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. La escala tiene como autores a la OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Es de fácil aplicación debido a que puede ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas (Suarez, 2013).

La validez y confiabilidad ha sido tomada de los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que no se encontró evidencia de la prueba original (Suarez, 2013).

En ella encontramos que la prueba KMO (0,915) nos muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis. Su esfericidad es de 2581,93 para 276 grados de libertad y reporta 0,000 de significancia; lo que hace pertinente el análisis factorial confirmatorio (Suarez, 2013).

Baremación: El cuestionario conforma de 6 dimensiones; dimensión de clima organizacional, dimensión de estructura organizacional, dimensión de territorio organizacional, dimensión de tecnología, dimensión de influencia del líder, dimensión de cohesión y dimensión de respaldo del grupo. La escala de valoración es de tipo ordinal en escala de Likert; nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6), siempre (7).

La estimación del estrés laboral se hace de acuerdo a la sumatoria de los diferentes puntajes de los 25 ítems de las 7 dimensiones, se presenta la escala de valores correspondiente:

Bajo nivel de estrés	< 90
Nivel intermedio	90 – 117
Estrés	118 – 153
Alto nivel de estrés	> 153

- ✓ La encuesta que pertenece a SERVQUAL, que evalúa la satisfacción del usuario externo, no es relevante la validación, debido a que el presente es un cuestionario ya anteriormente estandarizado por el Ministerio de Salud del Perú. La cual, se aprobó por conducto regular según RM N° 527 – 2011/MINSA; donde se establece en la Guía Técnica descriptiva, que permite medir la satisfacción del usuario, la cual es una herramienta de escala multidimensional, siendo de gran utilidad, que el Ministerio de Salud utiliza para la evaluación de calidad del servicio.

Baremación: La valoración de la satisfacción del usuario externo es calculada de acuerdo a cada pregunta, ítem y por la sumatoria del puntaje en general del cuestionario.

El resultado esperado es mayor al 60% de satisfacción, la cual es sujeto a la variación según la medida de la basal, que se categorizará como aceptable según SERVQUAL; así mismo, el porcentaje de insatisfacción se distribuye de mayor a

menor en colores; siendo el rojo de mayor necesidad en $>60\%$ considerado negativo y el $<40\%$ es considerado aceptable, de color verde.

$>60\%$	Por mejorar (rojo)
40-60%	En proceso (amarillo)
$<40\%$	Aceptable (verde)

4. Criterio o estrategias para el manejo de los resultados

4.1. A nivel de la recolección

Donde las fichas de recolección de datos utilizados en la presente investigación, evalúan el estrés laboral, así como de la satisfacción a usuario externo, se manejaron de manera anónima de los trabajadores encuestados, utilizando únicamente las iniciales de los nombres y los dos apellidos en el caso del consentimiento informado, lo que resguarda la privacidad del encuestado, y los cuestionarios de Estrés laboral-OIT y del SERVQUAL, fueron completamente anónima, tanto para el personal de salud y el usuario de salud.

4.2. A nivel de la sistematización

La información obtenida a través de las encuestas, utilizadas para la recolección de datos, los cuales fueron tabulados, en una base de datos elaborado en el programa Microsoft Excel 2019, que permite una ordenada y organizada, para el respectivo análisis, y exportadas luego al programa SPSS v.23 para su análisis estadístico correspondiente, según la variable estudiada.

4.3. A nivel de estudio de datos

La descripción de las variables categóricas se presentó en cuadros estadísticos de frecuencias y porcentajes categorizados, de acuerdo al análisis del cuadro de variables realizado.

Para las asociaciones estadísticas, de variables categóricas se usará la prueba del Chi cuadrado de acuerdo al análisis estadístico. Las pruebas estadísticas se considerarán significativas al tener un $p < 0,05$.



CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla N°1

**Distribución de la muestra según Género del Personal de Salud del Centro de salud Chen
Chen**

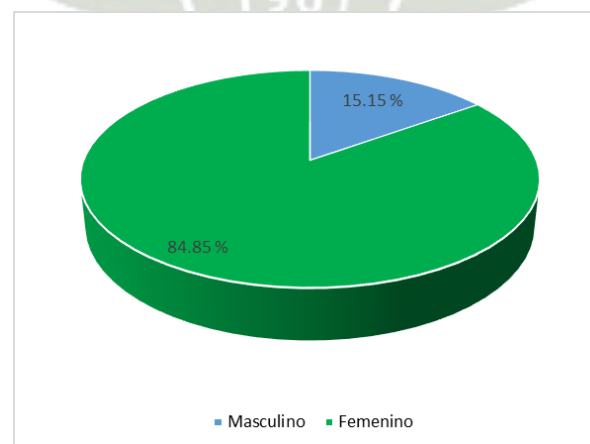
Género	N	%
Masculino	5	15.15
Femenino	28	84.85
Total	33	100.00

Fuente: Matriz de datos de Encuesta Estrés OIT

De la población evaluada se encontró que el 15.15% son de género masculino y 84.85% de femenino.

Gráfico N°1

**Distribución de la muestra según Género del Personal de Salud del Centro de salud Chen
Chen**



Fuente: Matriz de datos de Encuesta Estrés OIT

Tabla N°02

Distribución de la muestra según Condición Laboral del Personal de Salud del Centro de Salud Chen Chen

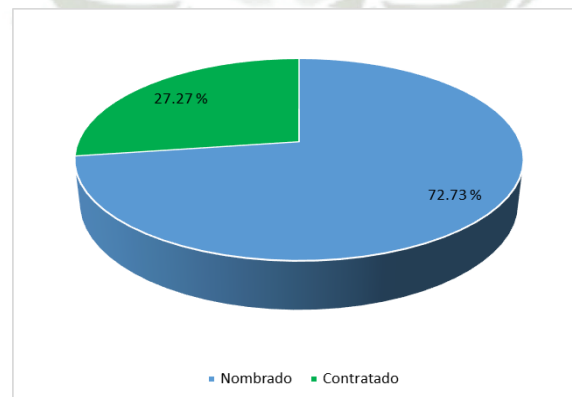
Condición Laboral	N	%
Nombrado	24	72.73
Contratado	9	27.27
Total	33	100.00

Fuente: Matriz de datos de Encuesta Estrés OIT

De la población sujeto de evaluación, según la condición laboral, se encontró que el 72.73% son de condición Nombrado y 27.27% son de condición contratado en la institución de salud.

Gráfico N°02

Distribución de la muestra según Condición Laboral del Personal de Salud del Centro de Salud Chen Chen



Fuente: Matriz de Datos de Encuesta Estrés OIT

Tabla N°03

Distribución de la muestra según la Formación Laboral del Personal de Salud del Centro de Salud Chen Chen

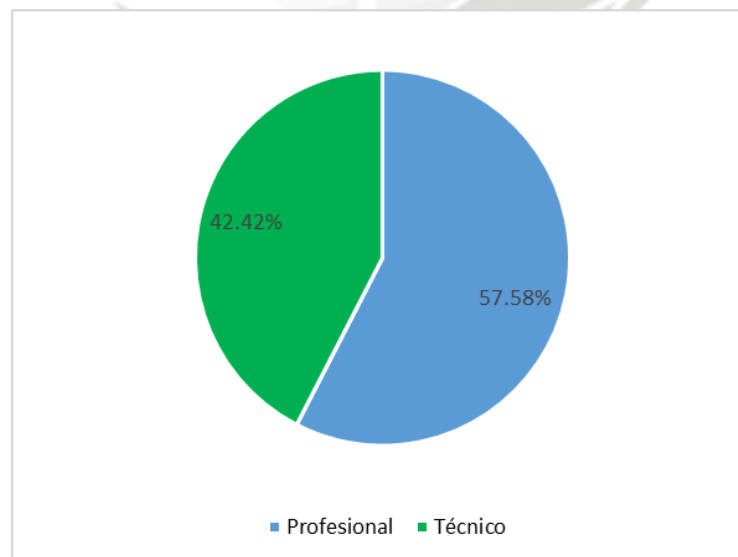
Formación Laboral	N	%
Profesional	19	57.58
Técnico	14	42.42
Total	33	100.00

Fuente: Matriz de datos de Encuesta Estrés OIT

La población que forma parte del estudio se distribuye según la formación laboral, se encontró que el 57.58 % son Profesionales y 42.42% son Técnicos en salud, en el Centro de Salud Chen Chen.

Gráfico N°03

Distribución de la muestra según la Formación Laboral del Personal de Salud del Centro de Salud Chen Chen



Fuente: Matriz de datos de Encuesta Estrés OIT

Tabla N°04

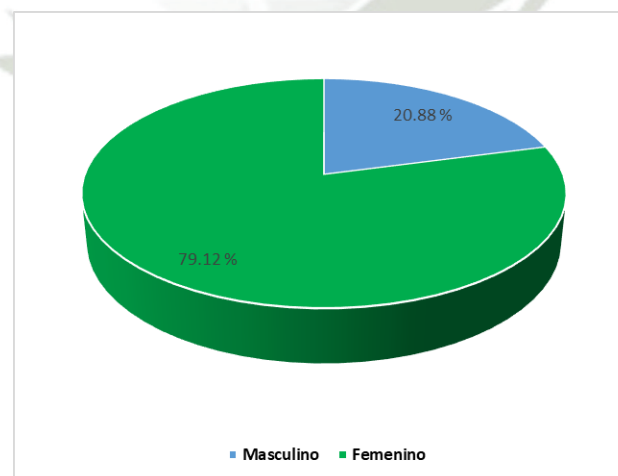
**Distribución de la muestra de los Usuarios de Salud que acuden al Centro de Salud Chen
Chen según el Género**

Género	N	%
Masculino	19	20.88
Femenino	72	79.12
Total	91	100.00

Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

Al realizar el análisis de la muestra, se evidenció en la distribución por género, que un mayor porcentaje correspondió al sexo Femenino, con un 79.12% del total (n=72), mientras que el 20.88% (n=19) correspondió al sexo Masculino.

Gráfico N°04

**Distribución de la muestra de los Usuarios de Salud que acuden al Centro de Salud Chen
Chen según el Género**

Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

Tabla N°05

Distribución de la muestra de los usuarios de salud que acuden al Centro de Salud Chen Chen según Nivel de Estudio

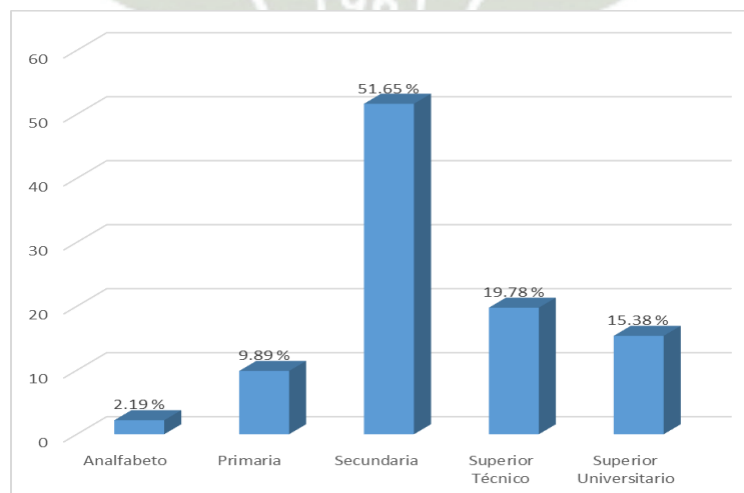
Nivel de Estudio	N	%
Analfabeto	2	2.19
Primaria	9	9.89
Secundaria	47	51.65
Superior Técnico	18	19.78
Superior Universitario	14	15.38
Total	91	100.00

Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

De acuerdo al análisis en relación al grado de instrucción de los usuarios de salud, donde el 12.08% son analfabetos o cuentan con primaria; el 51.65% de los usuarios externos encuestados, cuenta con Educación Secundaria, seguido por un 35.16% de participantes cuenta con Educación Superior Universitaria y Técnica.

Gráfico N°05

Distribución de la muestra de los usuarios de salud que acuden al Centro de Salud Chen Chen según Nivel de Estudio



Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

Tabla N°06

Distribución general según el Nivel de Estrés del Personal de Salud que labora en el Centro de Salud Chen Chen

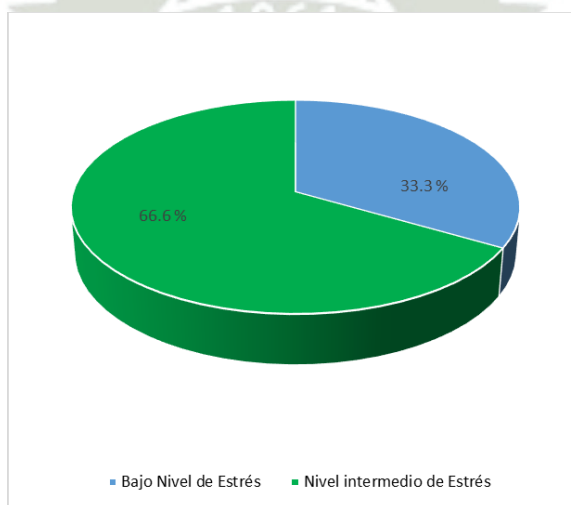
	N	Porcentaje	Media
Nivel de Estrés Bajo	11	33.33	63.45
Nivel de Estrés Intermedio	22	66.66	95.95
Total	33	100.00	79.70

Fuente: Matriz de Datos de Encuesta Estrés OIT

Según el análisis realizado en la tabla, del nivel de estrés del personal de salud, se encontró que el 33.3 % con una media de 63.45 presenta un Nivel de Estrés Bajo y el 66.3% presenta un Nivel de Estrés Intermedio con una media de 95.95 de puntaje obtenido.

Gráfico N°06

Distribución general según Nivel de Estrés del Personal de Salud del Centro de Salud Chen Chen



Fuente: Matriz de datos de Encuesta Estrés OIT

Tabla N°07

**Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión:
Fiabilidad**

PREGUNTAS / DIMESIONES	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
Es atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	55	60.40	36	39.56
La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada.	46	50.50	45	49.45
La atención por el médico u otro profesional se realiza según el horario publicado en el EESS.	42	46.20	49	53.85
El establecimiento cuenta con mecanismos para atender las quejas ó reclamos de los pacientes.	23	25.30	68	74.73
La farmacia cuenta con los medicamentos que receta el médico.	52	57.10	39	42.86
Fiabilidad	218	47.90	237	52.09

Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

El 60.4% de los usuarios externos de salud se encuentran satisfechos al ser atendidos sin diferencia alguna en relación a otras personas; mientras que el 39.56% están insatisfechos.

El 50.4% de los usuarios externos de salud se encuentran satisfechos en la atención al realizarse en orden y respetando el orden de llegada; mientras que el 49.45% están insatisfechos.

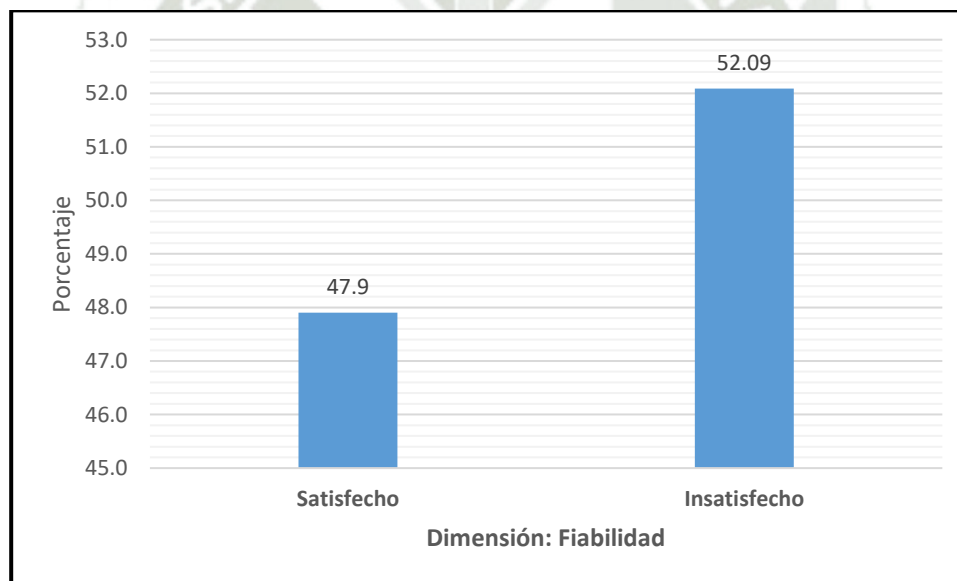
El 46.2% de los usuarios externos de salud (pacientes), se encuentran satisfechos a la atención recibida por el médico u otro profesional al realizarse según el horario publicado en el Establecimiento de Salud; mientras que el 49.45% están insatisfechos.

El 25.3% de los usuarios externos de salud se encuentran satisfechos referente a que el Establecimiento de salud cuenta con mecanismos para atender las quejas ó reclamos de los pacientes; mientras que el 74.73% están insatisfechos.

El 57.1% de los usuarios externos de salud se encuentran satisfechos ya que, la farmacia cuenta con los medicamentos que receta el médico; mientras que el 42.86% están insatisfechos.

Gráfico N°07

Satisfacción del Usuario Externo que acuden al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Fiabilidad



Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

Tabla N°08

**Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión:
Capacidad de Respuesta**

PREGUNTAS / DIMESIONES	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
La atención en caja/farmacia es rápida	42	46.20	49	53.85
La atención en el área de admisión es rápida	38	41.80	53	58.28
El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio es corto	27	29.70	64	70.33
El establecimiento cuenta con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios	37	40.70	54	59.34
Capacidad de Respuesta	144	39.60	220	60.44

Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

El 46.2% de los usuarios externos que acuden al centro de salud, se encuentran satisfechos según la encuesta, en referencia a que la atención en caja/farmacia fue rápida; mientras que el 53.85% están insatisfechos.

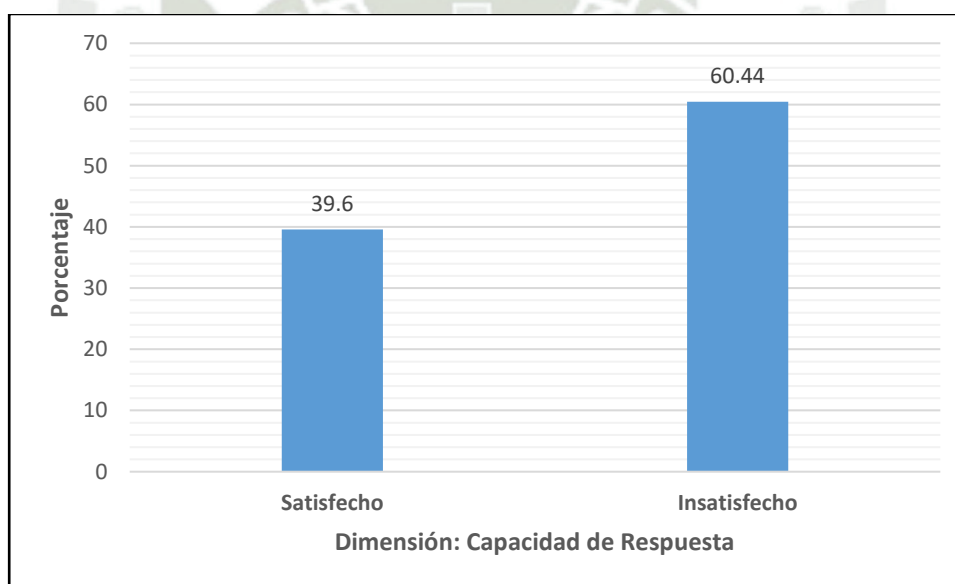
El 41.8% de los usuarios externos que acuden al centro de salud se encuentran satisfechos en referencia a que la atención en el área de admisión fue rápida; mientras que el 58.24% están insatisfechos.

El 29.7% de los usuarios externos que acuden al centro de salud, se encuentran satisfechos en referencia a que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio fue corto; mientras que el 70.33% están insatisfechos.

El 40.7% de los usuarios externos que acuden al centro de salud, se encuentran satisfechos ya que el establecimiento cuenta con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios; mientras que el 59.34% están insatisfechos al anterior enunciado.

Gráfico N°08

**Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión:
Capacidad de Respuesta**



Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

Tabla N°09

**Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión:
Seguridad**

PREGUNTAS / DIMESIONES	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
La atención recibida en el consultorio respeta su privacidad.	59	64.80	32	35.16
El médico u otro profesional que le atiende le realiza un examen completo y minucioso.	50	54.90	41	45.05
El médico u otro profesional que le atiende le brinda tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.	61	67.00	30	32.97
El médico u otro profesional que le atiende le inspira confianza	57	62.60	34	37.36
Seguridad	227	62.40	137	37.64

Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

El 64.8% de los usuarios externos que acuden al centro de salud, se encuentran satisfechos debido a que durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad; mientras que el 35.16% están insatisfechos respecto a su privacidad.

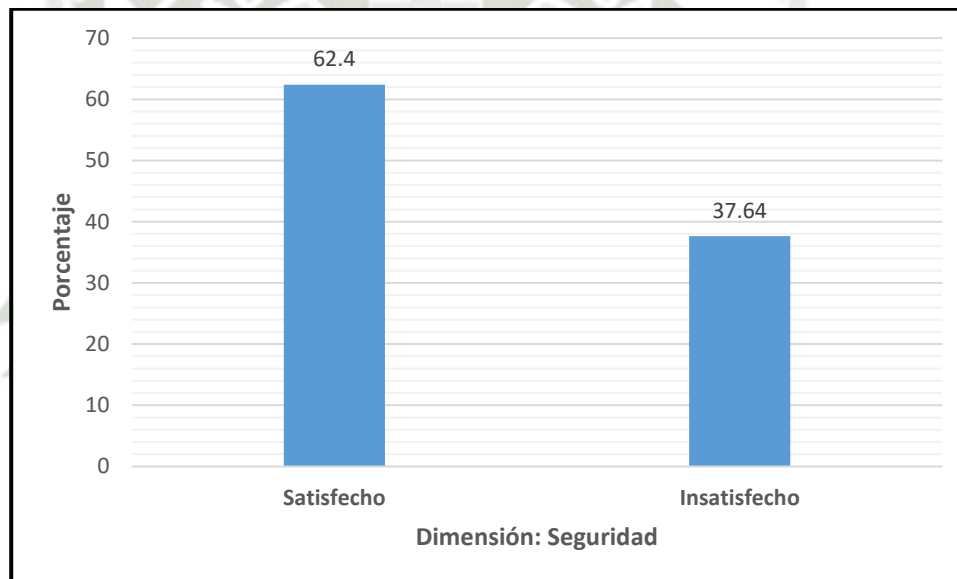
El 54.9% de los usuarios externos que acuden al centro de salud, se encuentran satisfechos en referencia a que el médico u otro profesional que le atiende le realiza un exámen completo y minucioso; mientras que el 45.05% están insatisfechos a la conducta del tratante.

El 67% de los usuarios externos de salud se encuentran satisfechos ya que, el médico u otro profesional que le atiende le brinda tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud; mientras que el 32.97% están insatisfechos.

El 62.6% de los usuarios externos que acuden al centro de salud se encuentran satisfechos en referencia a que el médico u otro profesional que le atiende le inspira confianza; mientras que el 37.36% están insatisfechos según su experiencia.

Gráfico N°09

Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Seguridad



Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

Tabla N° 10

**Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión:
Empatía**

PREGUNTAS / DIMESIONES	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
El médico u otro profesional que le atiende le trata con amabilidad, respeto y paciencia	65	71.40	26	28.57
El personal de farmacia/caja le trata con amabilidad, respeto y paciencia	55	60.40	36	39.56
El personal de admisión le trata con amabilidad, respeto y paciencia	46	50.50	45	49.45
Usted comprende la explicación del médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	65	71.40	26	28.57
Usted comprende la explicación del médico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud	67	73.60	24	26.37
Empatía	298	65.50	157	34.51

Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

El 71.4% de los usuarios externos que acuden al centro de salud se encuentran satisfechos, cuando el médico u otro profesional que le atiende le trata con amabilidad, respeto y paciencia; mientras que el 28.57% están insatisfechos según la atención recibida.

El 60.4% de los usuarios externos que fueron al centro de salud se encuentran satisfechos, en referencia a que el personal de farmacia/caja le trata con amabilidad, respeto y paciencia; mientras que el 39.56% están insatisfechos a la percepción de la atención recibida.

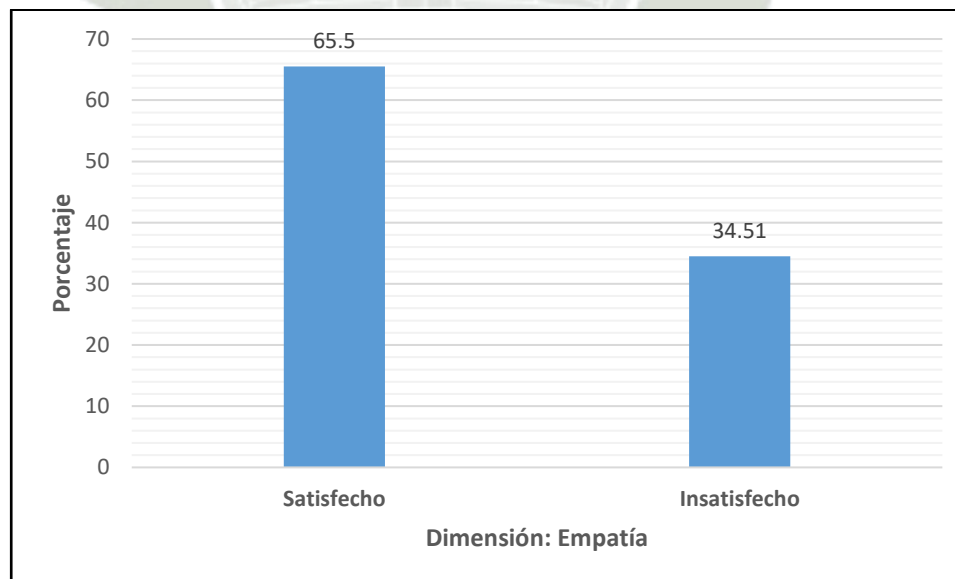
El 50.5% de los usuarios externos que fueron atendidos en el centro de salud, se encuentran satisfechos en referencia a que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia; mientras que el 49.45% están insatisfechos del trato recibido.

El 71.4% de los usuarios externo que fueron al centro de salud se encuentran satisfechos en referencia a que comprende la explicación recibida del médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención; mientras que el 28.57% están insatisfechos.

El 73.6% de los usuarios externos de salud se encuentran satisfechos en referencia a que comprende la explicación del médico u otro profesional le brinda sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud; mientras que el 26.37% están insatisfechos de la atención recibida.

Gráfico N° 10

Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión: Empatía



Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

Tabla N°11

**Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión:
Aspectos Tangibles**

PREGUNTAS / DIMESIONES	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los pacientes	56	61.50	35	38.46
El consultorio y sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliarios para la comodidad de los pacientes	61	67.00	30	32.97
El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes	53	58.20	38	41.76
Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	61	67.00	30	32.97
Aspectos Tangibles	231	63.50	133	36.54

Fuente: matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

El 61.5% de los usuarios externos que arribaron al centro de salud, se encuentran satisfechos en referencia a que los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para orientar a los pacientes; mientras que el 38.46% se encuentran insatisfechos a la percepción de las condiciones.

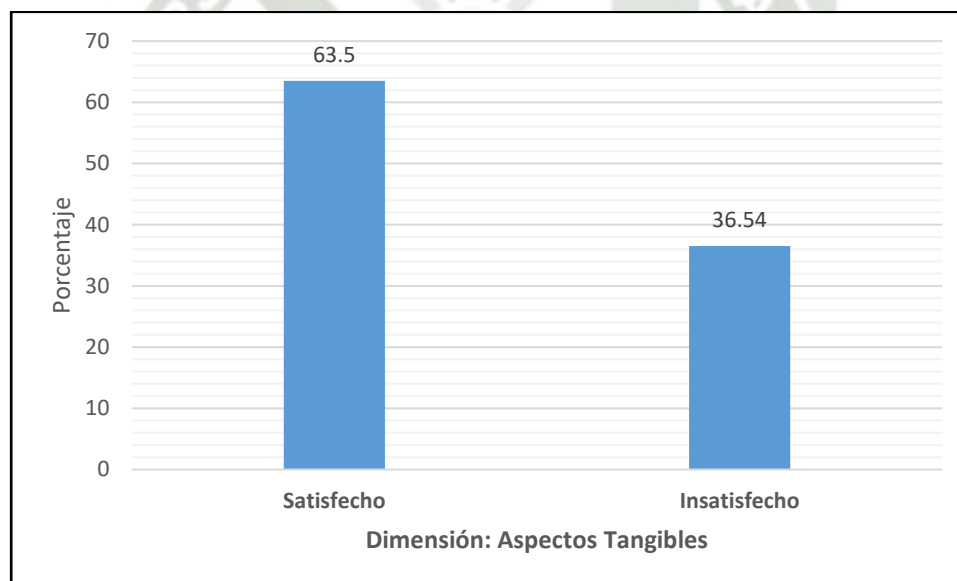
El 67% de los usuarios externos de salud que fueron atendidos, se encuentran satisfechos en referencia que el consultorio y sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliarios para comodidad de los pacientes; mientras que el 32.97% están insatisfechos de acuerdo a su experiencia.

El 58.2% de los usuarios externos de salud se encuentran satisfechos en referencia a que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes; mientras que el 41.6% están insatisfechos de acuerdo a su experiencia en el centro de salud.

El 67% de los usuarios externos de salud se encuentran satisfechos en referencia a que, los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención; mientras que el 32.97% se encuentran insatisfechos, de acuerdo a su percepción durante la atención recibida.

Gráfico N°11

**Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de Salud Chen Chen en la Dimensión:
Aspectos Tangibles**



Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

Tabla N°12

Satisfacción del Usuario Externo que acude al Centro de salud Chen Chen

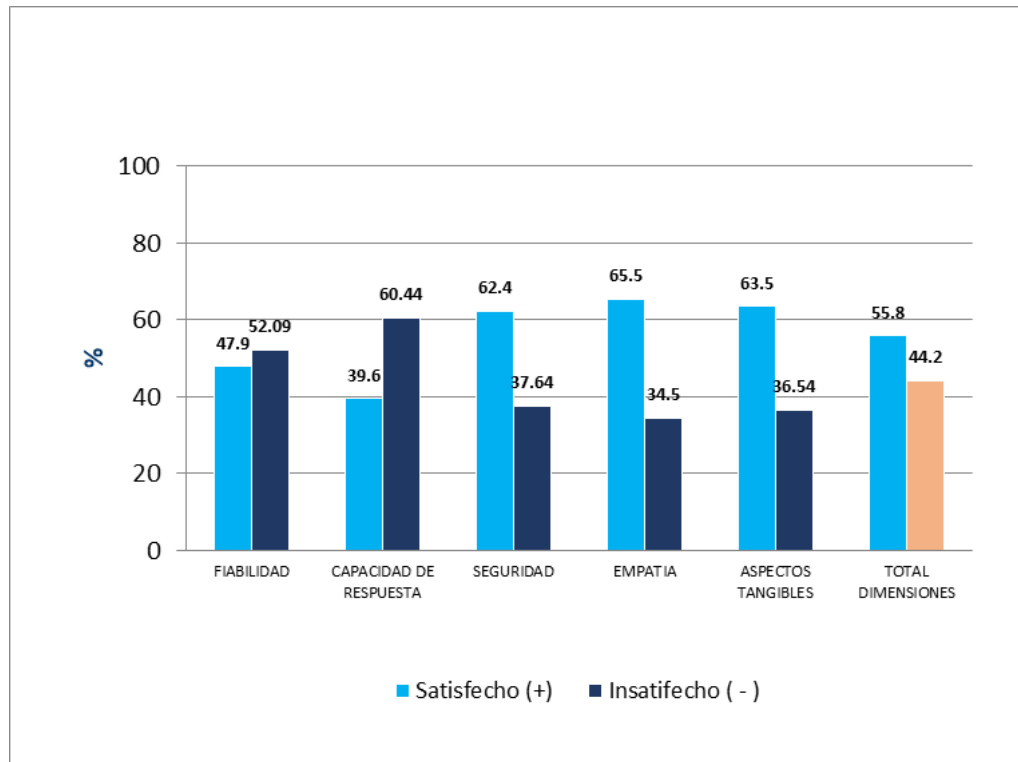
DIMENSIONES	SATISFECHO (%)	INSATIFECHO (%)
Fiabilidad	47.90	52.09
Capacidad de Respuesta	39.60	60.44
Seguridad	62.40	37.64
Empatía	65.50	34.50
Aspectos Tangibles	63.50	36.54
TOTAL DIMENSIONES	55.80	44.20

Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

De acuerdo a la presente tabla, se evidencia que, en la dimensión de Fiabilidad, se alcanzó un 47.9% de satisfacción y un 52.09 % de insatisfacción. Así mismo en la dimensión Capacidad de Respuesta se obtuvo un 39.6% de satisfacción y un 60.44 % de insatisfacción; mientras que en la dimensión de Seguridad se obtuvo un 62.4% de satisfacción y un 37.64% de insatisfacción. En la dimensión de Empatía se obtuvo un 65.5% de satisfacción y con un 34.5% de insatisfacción; en la dimensión de Aspectos Tangibles se obtuvo un 63.5% de satisfacción y un 36.54% de insatisfacción. En términos generales el 55.8% de los usuarios atendidos se encuentran satisfechos y un 44.54% de encuentran insatisfechos; la cual es clasificada de acuerdo a los criterios de evaluación en Por Mejorar, es decir, se requiere de la implementación de planes de mejora en el Establecimiento de Salud objeto de este estudio.

Gráfico N°12

Satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Chen Chen de acuerdo a las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.



Fuente: Matriz de datos de Encuesta SERVQUAL

Tabla N° 13

**Relación del Estrés laboral y la Satisfacción al Usuario Externo que acude al Centro de Salud
Chen Chen**

	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Nivel de estrés bajo	30.30%	3.03%	33.33%
Nivel de estrés intermedio	9.09%	57.58%	66.67%
Total	39.39%	60.61%	100.00%

P<0.05

Según la Tabla N° 13, se evidencia que el 30.30% presenta un nivel de Estrés Bajo respecto al usuario externo satisfecho. Así mismo, el 57.58% del personal de salud presenta un nivel de Estrés Intermedio en relación al usuario externo Insatisfecho, de acuerdo a la atención recibida en el Centro de Salud.

DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el Estrés Laboral de los trabajadores de salud del Centro de Salud Chen Chen y la Satisfacción del Usuario Externo que acude al establecimiento. Es así que, se realizó la recolección de datos mediante encuestas y el procesamiento de los resultados fueron realizados mediante la estadística descriptiva y el uso de la prueba estadística de Chi Cuadrado.

Mediante este estudio, se logra determinar que el personal de salud del establecimiento de salud sujeto de este estudio, es en su mayoría femenina con un 84.85% y el 74.73% es de condición de nombrado; de acuerdo a la Tabla N°01 y Tabla N° 02; siendo factores que, ciertamente pueden influir en el comportamiento del profesional de salud y su relación con el estrés laboral que presentan.

De acuerdo a la Tabla N° 04; el 66.6% del personal de salud que labora en el Centro de Salud Chen Chen presenta un nivel de estrés intermedio y el 33.3% presenta un nivel de estrés bajo; siendo similar a los datos encontrados en la investigación de Quispe Carhuas y A, Ticona Villajuan ZF titulada "Estrés laboral y estilos de vida de las enfermeras(os) que laboran en los servicios de hospitalización. Hospital Honorio Delgado, Arequipa - 2015" (Quispe, 2015).

Los datos hallados en esta investigación son similares a los encontrados por Castillo Avila I, Torres Llanos N, Ahumada Gomez A, Cárdenas Tapias K, Licona Castro S; en la investigación titulada "Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia) 2014" donde se encontró que el 33.97% está expuesto a un alto nivel de estrés, mientras que el 66.03% a un bajo nivel de estrés (Castillo y otros, 2014) .

De acuerdo a la Tabla N° 07, el 29.7% de los usuarios externos que acuden al centro de salud Chen Chen, se encuentran satisfechos referente al tiempo de espera para ser atendidos en el consultorio sea corto; mientras que el 70.33% están insatisfechos. Estos datos son similares a los hallados en la investigación titulada "Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de

salud Moronacocha, Iquitos 2015” donde se identificó que el 55.3% tienen un tiempo de espera de 1 a 2 horas (Pashanaste & Pinedo, 2015).

Según el Gráfico N°07; donde se evalúa la satisfacción al usuario externo que acude al Centro de salud Chen Chen en la dimensión de Fiabilidad presenta un 52.09% de insatisfacción; en la dimensión de Capacidad de Respuesta presenta un 60.44% de insatisfacción; en la dimensión Seguridad presenta un 62.4% de satisfacción; en la dimensión de Empatía presenta el 65.5% de satisfacción y en la dimensión de Aspectos Tangibles el 63.5% se encuentran satisfechos. Así mismo, a nivel general, según la encuesta SERVQUAL se determina un 55.8% de pacientes satisfechos y un 44.2% de pacientes insatisfechos, ubicándose según la clasificación del Ministerio de Salud en Por Mejorar, indicando que algunos factores afectan negativamente la calidad de atención.

Estos datos son similares a los encontrados por Quispe Villavivencio R. En la investigación titulada “Satisfacción por la calidad de atención del usuario externo en el servicio de consulta externa del centro de salud La Joya Tambopata-Madre de Dios, 2016” donde, en la dimensión de Fiabilidad presenta un 54.1% de satisfacción; en la dimensión de Capacidad de Respuesta el 52.5% se encuentra insatisfecho; en la dimensión de Seguridad el 67.3% se encuentra satisfecho; en la dimensión de Empatía el 67.4% se encuentra satisfecho y en la dimensión de Aspectos Tangibles el 58.1% es satisfactorio y en forma general en todas las dimensiones, un 59.1% de pacientes se encuentran satisfechos y un 40.9 % de pacientes insatisfechos (Quispe R. , 2016) .

Es así que, en la presente investigación con un $P < 0.05$ se determina que, existe una relación comprobada entre el Estrés Laboral y la Satisfacción al Usuario Externo del centro de salud Chen Chen; siendo estos resultados parecidos a los identificados en la investigación titulada “Satisfacción del usuario y nivel de estrés laboral de la enfermera del servicio de emergencia. Hospital Belén de Trujillo – 2017” (Tasson & Moreno, 2017)

CONCLUSIONES

PRIMERA

Se determina que, el 33.3 % de los trabajadores de salud del Centro de salud Chen Chen presentan un Nivel de Estrés Bajo y el 66.66% presenta un Nivel de Estrés Intermedio, datos obtenidos mediante la encuesta de Estrés Laboral de la OIT.

SEGUNDA

Se precisa que, el 55.8 % de los usuarios de salud que acuden al centro de salud Chen Chen se encuentran satisfechos y el 44.2% se encuentran insatisfechos; siendo ubicado en la escala de calidad de atención en POR MEJORAR; datos obtenidos mediante la encuesta SERVQUAL modificada del Ministerio de Salud.

TERCERA

Se determina la relación del nivel de Estrés Laboral y la Satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Salud Chen Chen en el año 2021; con un $P < 0.05$ de significancia, si existe relación entre las dos variables; por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

RECOMEDACIONES

PRIMERA

Se recomienda al jefe del Centro de Salud Chen establecer estrategias de manejo de estrés, como programas de acción y mejora de relaciones interpersonales, pausas activas durante el horario laboral, las cuales disminuirán los valores de Estrés Laboral identificados. Así mismo, establecer vías de comunicación efectiva con los usuarios de salud para dar a conocer el sistema de la organización en el Centro de Salud Chen Chen.

SEGUNDA

Se recomienda al jefe del Centro de Salud y director de la Red de Salud Moquegua, mejorar las condiciones laborales en infraestructura y logística de los trabajadores de salud, sobre todo en estas circunstancias de la pandemia Covid 19 en el Centro de Salud Chen Chen.

TERCERA

Se recomienda a los Estudiantes de Post Grado realizar investigaciones futuras para profundizar conocimientos en los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de los usuarios de salud y su relación con factores de estrés.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguado Martín JI, B. C. (jun/abr de 2013). El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. *Med. segur. trab*, 59(231).
- Alarcon, M. E., Castillo, R. D., Serrano, L. G., Tello, M. P., gonzales, J. L., & Rodriguez, E. D. (2018). *Estres y Burnout Enfermedades en la Vida Actual*. Bloomington: Polibrio.
- Benites, L. (2017). "Satisfaccion al Usuario Externo sobre la Calidad de Atencion en la Consulta Externa en el Hospital docente las MERcedes mediante la encuesta SERVQUAL modificada". Tesis, Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo", Chiclayo.
- Carranza, Mamani, Quinteros, & Farfan. (Julio de 2021). Preocupación por el contagio de la COVID-19 y carga laboral como predictores del malestar psicológico durante la emergencia sanitaria en personal de salud de Perú. *Rev Colomb Psiquiatr*.
- Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., CArdenas, K., & Licona, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados Cartajena 2014. *Salud Uninorte*, 30(1).
- Centro de Especializacion en Gestion Publica. (2021). Recuperado el 10 de Octubre de 2021, de Pagina Oficial: <https://cegepperu.edu.pe/2021/07/18/estructura-organizacional/>
- Chacín-Almarza Betulio. (diciembre de 2002). *Invest. clín*, 43(4).
- Coto, P. (Septiembre de 2012). Infarto agudo del miocardio por estrés laboral. *Med. leg.*, 29(2).
- Covarrubias, H. (Junio de 2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Revista eNeurobiología*, 8(17).
- Editorial Equipo. (2020). *Estructura y Diseño Oragnizativo*. Madrid: ELEARNING S.L.
- Emilio, C. (Abril/Junio de 2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*, 23(2).
- ESAN. (2018). Recuperado el 2018 de Octubre de 2022, de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-tecnologia-como-desafio-para-la-convivencia-laboral>

- Espinoza, D., Alva, C., & Rodriguez, C. (Julio/Diciembre de 2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Rev Eug Esp*, 14(2). Recuperado el 29 de Septiembre de 2021, de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011
- García, C. (diciembre de 2020). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enferm. glob.*, 17(50).
- Grudemi. (2018). Recuperado el 10 de Octubre de 2021, de Enciclopedia economica: <https://enciclopediaeconomica.com/estructura-organizacional/>
- Gutierrez, C. L., & Martin, F. F. (2018). Tratamiento borroso del intangible en la valoración de empresas en internet (1ra Edición ed.). Malaga: Grupo EUMED.NET.
- Hector, D. S. (julio-diciembre de 2008). La relación entre comportamientos de liderazgo transformacional, contenidos de comunicación y factores de estrés en el trabajo. *Investig. adm*, 37(102).
- Koppman, Cantillano, & Alessandri. (Enero-Febrero de 2021). **DISTRÉS MORAL Y BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DURANTE LA CRISIS POR COVID-19.** *Revista Médica Clínica Las Condes*, 32(1).
- Leon, J. A., Cantisano, G. T., & Ael, C. G. (2019). *Psicología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: SANZ Y TORRES.
- Lopez, J. V. (2020). *Funamentos de atención al cliente (1ra Edición ed.)*. Madrid: ELEARNING.
- Loreto, M. (2006). *Actualizaciones para el Managment y el Desarrollo Organizacional (1 ed.)*. Madrid: UVM.
- Martinez, J. P. (2018). *Trata el Estres con PNL*. (L. P. Martinez, Ed.) Madrid: Editorial Universitaria Ramon Areces.
- Martinez, R. G., Ibañez, C. C., & Sugiyama, E. I. (2018). *Salud mental, estres y trabajo en Profesionales de la Salud (1ra Edición ed.)*. (UNAM, Ed.) Mexico: DGAPA.

- MINSA. (2011). Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de Apoyo. Guía Técnica, MINSA, Lima, Lima.
- Muriel, R. (2021). Liderazgo en Acción. Como construir confianza en la Organización (1ra Edición ed.). Buenos Aires: EDITORIAL AUTORES DE ARGENTINA.
- Captevilla N. (2005). Estrés. Elsevier, 24(8).
- Navinés, R., Olivé, V., Fonseca, F., & Martín-Santos, R. (2021). Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la Pandemia por COVID 19: una puesta al día. Medicina Clínica, 157.
- Ortega, J., & Quispe. (2017). Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Microred Ampliación Paucarpata. Tesis, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Pashanaste, D., & Pinedo, L. (2015). "TIEMPO DE ESPERA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD MORONACocha, IQUITOS 2015.
- Piñera, D. (julio de 2016). Clima organizacional: Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención. Rev Cubana Enfermer, 32(3).
- Prado, J. F. (2015). Clima y ambiente Organizacional. Trabajo, Salud y factores psicosociales (1ra edición ed.). México: Manual Moderno.
- Quispe. (2015). Estrés laboral y estilos de vida en enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización. Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa. Tesis, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Quispe, R. (2016). "Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consulta Externa del Centro de Salud la Joya Tambopata – Madre de Dios, 2016.
- Navinés R., Olivé V., Fonseca F., & Martín-Santos. (Abril de 2021). Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la Pandemia por COVID 19: puesta al día. MEDCLI.
- Roman, A. P., & Nebreda, L. P. (2018). Marketing Industrial y de servicios (1ra Edición ed.). Madrid: ESIC.

- Roman, L., & Adriazola, R. (2020). Autopercepción del estrés del personal de Salud en primera línea de atención de pacientes con Covid-19 en Lima Metropolitana, Perú. ACC CIETNA, 7(2).
- Ruiz. (2016). Influencia del Estres Laboral en el Desempeño de los TRabajadores de una Empresa de venta y servicios Industriales. Tesis, PUCP, lima, Lima.
- Sanchez, L. (2012). Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en Institucion de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo Leon. Tesis, Universidad Autonoma de Nuevo Leon, Moterrey.
- Sanchez, V. (2017). Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitario del programa de sistema de atencion movil de urgencias Instituto de GEstion de Servicios de Salud(SAMU-IGSS). Tesis, Universidad Nacional de San Marcos, Lima.
- Sotelo, A., & Arrieta, D. (2018). El Capital Humano y su Impacto en la Calidad Organizacional (1ra Edición ed.). Durango: UJED.
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. PsiqueMag, 2(1).
- Tasson, M., & Moreno, C. (2017). Satisfacción del usuario y nivel de estrés laboral de la enfermera del Servicio de Emergencia. Hospital Belén de Trujillo - 2017.
- Vidal. L. (2019). El estres laboral Analisis y Prevencion (1 ed.). Zaragoza: UNE.
- Vidal. L.(2019). El estres Laboral. (1ra Edición ed.). Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.




Questionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

ENCUESTA SERVQUAL

 Ministerio de Salud		HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA		DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD "Año de la Promoción de la Industria y del Compromiso Climático"											
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III															
Nombre del encuestador:		_____													
Establecimiento de Salud:		_____													
Fecha:		Hora de Inicio: <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text" value=" / "/>		Hora Final: <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text" value=" / "/>											
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.															
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:															
1. Condición del encuestado		Usuario (a) <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value=" 1 "/> Acompañante <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value=" 2 "/>													
2. Edad del encuestado en años		<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>													
3. Sexo		Masculino <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value=" 1 "/> Femenino <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value=" 2 "/>													
4. Nivel de estudio		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Analfabeto</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>Superior Técnico</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> <tr><td>Superior Universitario</td><td style="text-align: right;">5</td></tr> </table>				Analfabeto	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5
Analfabeto	1														
Primaria	2														
Secundaria	3														
Superior Técnico	4														
Superior Universitario	5														
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>SIS</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>SOAT</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>Otro</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>				SIS	1	SOAT	2	Ninguno	3	Otro	4		
SIS	1														
SOAT	2														
Ninguno	3														
Otro	4														
6. Tipo de usuario		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nuevo</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Continuador</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> </table>				Nuevo	1	Continuador	2						
Nuevo	1														
Continuador	2														
7. Tópico o área donde fue atendido :		_____													



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA

DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
"Año de la Promoción de la Industria
y del Compromiso Climático"

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA , que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio-económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA

DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
"Año de la Promoción de la Industria
y del Compromiso Climático"

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito del presente consentimiento es informar a los participantes de esta investigación, las explicaciones y datos que conlleva la ejecución de la investigación, mediante la proporción de información clara y precisa a los participantes. La presente investigación es conducida por la C.D. DENY CUAYLA CUAYLA, de la Universidad Católica de Santa María. En la tesis titulada: Relación entre el nivel de Estrés del personal de salud y Satisfacción del Usuario Externo que asiste al Centro de Salud Chen Chen. Moquegua. 2021

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas escritas.

El tiempo requerido será de 15 minutos.

La participación es de forma voluntaria y anónima.

La información recolectada será utilizada únicamente en la presente investigación

Si presenta alguna duda y/o observación, comuníquela para poder resolverla.

Desde ya le agradecemos su participación.

Marque con un aspa: (SI) - (NO) Acepto participar.

Firma del Participante: _____ Fecha: _____

Matriz de Sistematización de Datos



