



**Universidad
Católica de
Santa María**

**Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia en Salud**

**Relación entre el nivel de estrés de las profesionales de Enfermería y la
satisfacción del usuario externo de la Unidad de Vigilancia Intensiva
del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza- Arequipa, 2025**

Tesis presentada por:

Guzman Chambi, Pilar Milagros

ORCID: 0009-0008-2349-9541

para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesor(a):

Mg. Cuya Zevallos, Carla Madeleine Graciela

ORCID: 0000-0003-1184-6688

Arequipa– Perú

2026

UCSM-ERP

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

Arequipa, 16 de Mayo del 2026

Dictamen: 014296-C-EPG-2026

Visto el borrador del expediente 014296, presentado por:

2009002202 - GUZMAN CHAMBI PILAR MILAGROS

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS DE LAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA UNIDAD DE VIGILANCIA INTENSIVA DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA- AREQUIPA, 2025**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29526835 - BORJA VIZCARRA MARIA DEL PILAR SOFIA
DICTAMINADOR**



**29522578 - CALDERON RONDON BERTHING SERAFIN
DICTAMINADOR**



**29714679 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA
DICTAMINADOR**



Relación entre el nivel de estrés de las profesionales de Enfermería y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza- Arequi

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional de Cajamarca

Trabajo del estudiante

1%

2

Submitted to Universidad Internacional de la Rioja

Trabajo del estudiante

1%

3

repositorio.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

A mis queridos padres Leandro y Gaby por ser el ejemplo a seguir, ayudarme a crecer con buenos valores, amor, comprensión y la confianza para seguir adelante siempre.

A mi familia, en especial a mis hijos Santiago y Rodrigo que son la mejor motivación para seguir creciendo y aprendiendo día a día.



AGRADECIMIENTOS

*Gracias a Dios y a la Virgen por
darme el regalo de la vida y estar
presente en cada instante de mi vida*

*A mi alma mater, la Universidad
Católica de Santa María por la
formación recibida a lo largo de mi
formación profesional*



RESUMEN

El cuidado integral del paciente no solo depende del conocimiento técnico profesional, sino también de su estabilidad emocional y su condición laboral. Por otra parte, los usuarios valoran la empatía, la comunicación y la capacidad de respuesta. **Objetivo:** Determinar la relación entre el nivel de estrés de las profesionales de Enfermería y la satisfacción del usuario externo de la UVI del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, 2025. **Metodología:** El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional prospectivo de corte transversal. Se obtuvo una muestra de 64 usuarios externos y 64 profesionales de la salud donde se evaluó el nivel de estrés mediante el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y la satisfacción del usuario fue evaluada mediante la encuesta SERVQUAL. **Resultados:** La mayoría de los usuarios fueron mujeres (60,9%), de 30 a 44 años (39,06%), con educación secundaria (51,56%) y afiliados al SIS (93,8%). Predominaron los acompañantes (62,5%) y los usuarios nuevos (95,3%). En el personal de enfermería, se evidenció predominio femenino (90,63%), adulto joven (70,31%), con licenciatura (73,44%) o maestría (26,56%), y la mayoría con contrato CAS (67,19%). El nivel de estrés fue medio en 87,5%, alto en 9,38% y bajo en 3,13%. La satisfacción global de los usuarios alcanzó solo 28,1%, predominando la insatisfacción (71,9%), con dimensiones críticas como seguridad (85,55%) y empatía (83,13%). El análisis de correlación de Pearson arrojó $r = -0,049$ con $p = 0,698$, lo que indica una relación negativa muy débil y no significativa. **Conclusión:** No se encontró relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés del personal y la satisfacción del usuario externo.

Palabras clave: Estrés laboral, Satisfacción del usuario, Calidad de atención

ABSTRACT

Comprehensive patient care depends not only on professional technical knowledge but also on emotional stability and working conditions. Furthermore, users value empathy, communication, and responsiveness. **Objective:** To determine the relationship between nursing professionals' stress levels and the satisfaction of external users of the IVU at the Hospital Honorio Delgado Espinoza Regional Hospital, 2025. **Methodology:** This study uses a quantitative approach with a cross-sectional, prospective, descriptive, correlational design. A sample of 64 external users and 64 healthcare professionals was obtained. Stress levels were assessed using the Maslach Burnout Inventory questionnaire, and user satisfaction was evaluated using the SERVQUAL survey. **Results:** Most users were women (60,9%), of 30 to 44 years old (39,06%), with secondary education (51,56%), and affiliated with the SIS (93,8%). Companions (62,5%) and new users (95,3%) predominated. Among the nursing staff, there was a predominance of women (90.63%), young adults (70.31%), with bachelor's (73.44%) or master's degrees (26.56%), and the majority with a CAS contract (67.19%). The stress level was medium at 87.5%, high at 9.38%, and low at 3.13%. Overall user satisfaction reached only 28.1%, with dissatisfaction predominating (71.9%), with critical dimensions such as safety (85,55%) and empathy (83,13%). Pearson's correlation analysis yielded $r = -0.049$ with $p = 0.698$, indicating a very weak and nonsignificant negative relationship. **Conclusion:** No statistically significant relationship was found between staff stress levels and external user satisfaction.

Keywords: Nursing Stress, Patient Satisfaction, Quality of Health Care

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN..... 1

OBJETIVOS..... 2

HIPÓTESIS 3

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO 4

1. Bases Teóricas 5

1.1. Estrés 5

1.2. Satisfacción del paciente 8

2. Antecedentes Investigativos 9

2.1. Antecedentes Internacionales 9

2.2. Antecedentes Nacionales..... 11

2.3. Antecedentes Locales 11

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA 13

1. TÉCNICA, INSTRUMENTO Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN 14

1.1. Técnica 14

1.2. Instrumento..... 14

1.3. Cuadro de coherencias 16

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN 16

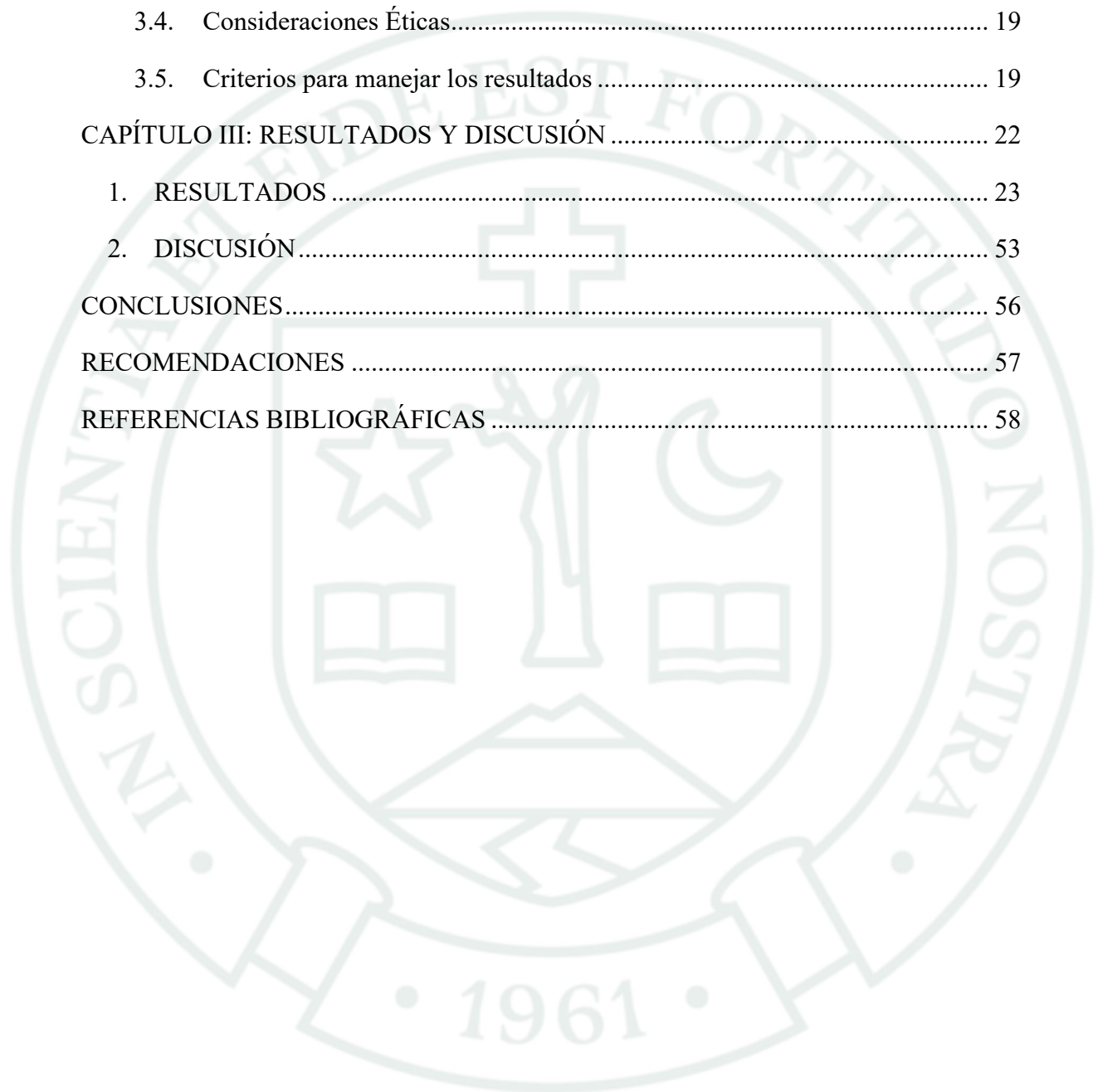
2.1. Ubicación Espacial..... 16

2.2. Ubicación temporal 17

2.3. Unidades de estudio 17

2.4. Criterios de selección 17

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	18
3.1. Organización	18
3.2. Recursos	18
3.3. Validación de instrumentos.....	19
3.4. Consideraciones Éticas.....	19
3.5. Criterios para manejar los resultados	19
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
1. RESULTADOS	23
2. DISCUSIÓN.....	53
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58



INDICE DE TABLAS

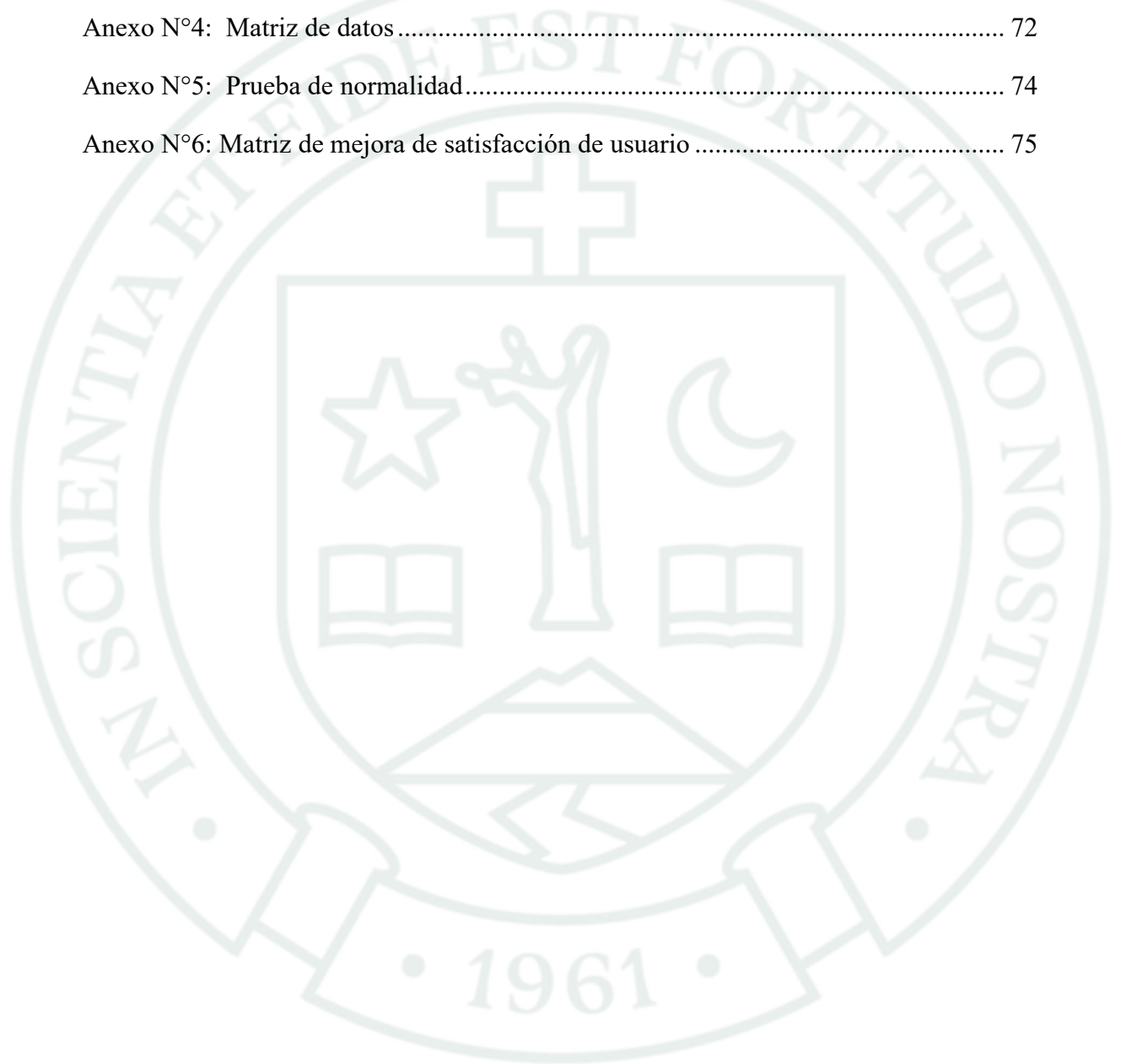
Tabla 1. Categorización de Síndrome de Burnout.....	14
Tabla 2. Operacionalización de variables.....	16
Tabla 3. Distribución demográfica de los usuarios atendidos en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa,2025.....	23
Tabla 4. Distribución demográfica del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa,2025	26
Tabla 5. Nivel de estrés del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa,2025.....	29
Tabla 6. Nivel de estrés según la dimensión de agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa,2025.....	31
Tabla 7. Nivel de estrés según la dimensión de despersonalización del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa,2025.....	33
Tabla 8. Nivel de estrés según la dimensión falta de realización personal del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa,2025.....	35
Tabla 9. Satisfacción del usuario según la dimensión de fiabilidad, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa,2025.....	37
Tabla 10. Satisfacción del usuario según la dimensión de capacidad de respuesta, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa,2025	40
Tabla 11. Satisfacción del usuario según la dimensión de Seguridad, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa,2025.....	43
Tabla 12. Satisfacción del usuario según la dimensión de Empatía, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa,2025.....	45
Tabla 13. Satisfacción del usuario según la dimensión de Aspectos tangibles, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa,2025	47
Tabla 14. Satisfacción del usuario según sus dimensiones, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa,2025	50
Tabla 15. Correlación del nivel de estrés y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado- Arequipa, 2025.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución demográfica de los usuarios – Arequipa, 2025	25
Figura 2. Distribución demográfica del personal de enfermería– Arequipa, 2025	28
Figura 3. Nivel de estrés del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025.....	30
Figura 4. Dimensión de agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025	32
Figura 5. Dimensión de despersonalización del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025	34
Figura 6. Dimensión falta de realización personal del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025	36
Figura 7. Dimensión de fiabilidad, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025	39
Figura 8. Dimensión de capacidad de respuesta, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025	42
Figura 9. Dimensión de Seguridad, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025	44
Figura 10. Dimensión de Empatía, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025	46
Figura 11. Dimensión de Aspectos tangibles, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1: Consentimiento Informado.....	66
Anexo N°2: Ficha de recolección y Cuestionario Burnout	67
Anexo N°3: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios	69
Anexo N°4: Matriz de datos	72
Anexo N°5: Prueba de normalidad.....	74
Anexo N°6: Matriz de mejora de satisfacción de usuario	75



INTRODUCCIÓN

El cuidado que realiza el profesional de enfermería dentro de la Unidad de Vigilancia Intensiva (UVI) no solo depende de factores como el conocimiento clínico o la experiencia laboral, sino que también depende de la capacidad de evaluar a un paciente desde un enfoque integral. Para ello, es importante que el profesional cuente con un ambiente laboral estable y un equilibrio mental y físico, para poder ejercer su labor de manera eficiente y efectiva (1).

Sin embargo, existen diversos factores externos que afectan la capacidad del personal de enfermería como las condiciones laborales inestables, la sobrecarga de trabajo y la relación deficiente paciente-enfermero, haciendo que incremente el nivel de estrés y afecte a la calidad de atención. La exigencia laboral genera un agotamiento emocional, desmotivación, saturación física y mental, generando un mayor riesgo a enfermedades y un menor rendimiento laboral (2,3).

Se ha evaluado que un 54% del personal de enfermería ha sufrido alguna vez de estrés laboral (4), viéndose incrementado el estrés en el horario nocturno con una prevalencia del 58,6%, seguido del horario vespertino en un 52.9% (5). Asimismo, entre los principales factores estresores laborales se encuentran la posibilidad de muerte del paciente, tiempo insuficiente para brindar apoyo emocional, la necesidad de realizar procedimientos dolorosos al paciente, frustración ante la ausencia de mejoría del paciente y la falta de personal (4).

La calidad de atención al usuario es relevante para mejorar la salud física y emocional del paciente, siendo la satisfacción del usuario, una medida relevante del nivel de servicio ofrecido (6). Entre los aspectos que los usuarios valoran se encuentra la infraestructura, los equipos y los servicios complementarios del establecimiento de salud, así como, la empatía, la confianza y el cuidado personalizado que ofrece el personal sanitario (7). Por ello, es sustancial valorar y fortalecer las habilidades comunicativas y el trato empático por parte del personal sanitario, ya que se ha evidenciado que mejora los resultados clínicos y favorece en la adherencia al tratamiento (8).

En nuestro país, el nivel de satisfacción del usuario ha mostrado una prevalencia del 70,1% al 74,3% en establecimientos de salud, siendo los departamentos de Amazonas,

Cajamarca y Loreto, quienes tuvieron la mayor satisfacción, mientras que el departamento de Arequipa mostró un nivel de satisfacción del 67,9%, siendo este menor al promedio (9,10). Además, el lugar de vivienda, la aglomeración mayor a 2000 habitantes y tener una enfermedad crónica perciben una insatisfacción de la atención de salud (9).

Se ha evaluado que el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza (HRHDE) es alto en un 51,1%, teniendo como indicadores de mayor calidad la seguridad, la fiabilidad de los procedimientos y la idoneidad de las instalaciones y equipo; sin embargo, la calidad de la atención es regular (11). Sin embargo, podemos encontrar un mayor nivel de aceptación por parte del paciente, influenciada por la comunicación efectiva y la empatía considerados factores importantes que garantizan un cuidado adecuado (12).

Teniendo en cuenta ello, existe una necesidad de evaluar el nivel de estrés del personal de enfermería y cómo ello impacta en la satisfacción del usuario, considerándolo como factor clave para identificar la calidad de la atención. Además, la relación enfermero-paciente tiene un papel esencial en el éxito del proceso terapéutico, por lo que es importante proponer estrategias que mejoren la calidad del cuidado y bienestar del personal y del usuario.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de estrés de las profesionales de Enfermería y la satisfacción del usuario externo de la UVI del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, 2025.

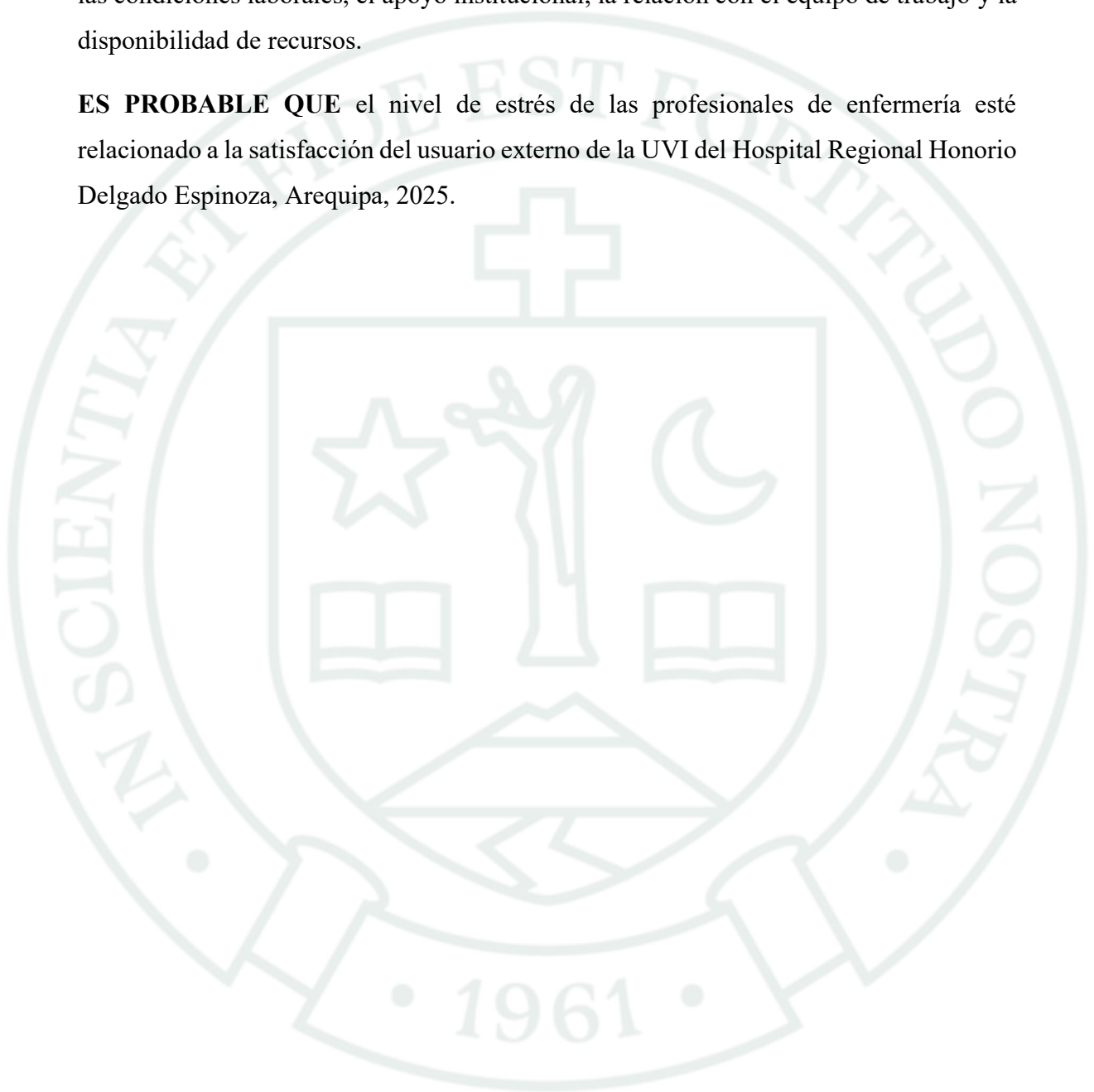
Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de estrés de las profesionales de Enfermería de la UVI del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, 2025.
2. Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo de la UVI del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, 2025.

HIPÓTESIS

DADO QUE el nivel de estrés en las profesionales de enfermería puede estar influenciado por factores como la carga laboral, la experiencia profesional, la formación académica, las condiciones laborales, el apoyo institucional, la relación con el equipo de trabajo y la disponibilidad de recursos.

ES PROBABLE QUE el nivel de estrés de las profesionales de enfermería esté relacionado a la satisfacción del usuario externo de la UVI del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2025.



CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1. Bases Teóricas

1.1. Estrés

El estrés es un concepto definido por Hans Selye en 1926, quien lo consideró como una respuesta general del organismo frente a estímulos o situaciones estresantes, centrándose en la reacción del organismo. Al evolucionar el concepto, se definió como una amenaza a la homeostasis de manera consciente e inconsciente (13). Según la definición de Mc Grath, “el estrés es el desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias” (14).

En la actualidad, el concepto de estrés tiene diferentes perspectivas considerándola desde un estado de la homeostasis en peligro hasta un sistema que consta de un estímulo estresante, un estresor y la respuesta al estrés (15). La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como “un estado de preocupación o tensión mental por una situación difícil”, considerándolo como una respuesta natural frente a una amenaza (16).

El estrés puede dividirse en eustrés y distrés. El eustrés es definido como el estrés bueno, donde se da una inducción de una respuesta de estrés leve para mejorar la capacidad de homeostasis, mientras que el distrés es considerado como el estrés severo, donde los niveles de estresores afectan severamente la homeostasis, poniendo en peligro la salud de la persona (15).

La actividad laboral puede proteger la salud mental cuando proporciona un medio de vida, un sentido de confianza y oportunidad para relaciones positivas; sin embargo, cuenta con riesgos psicosociales como la carga laboral excesiva, los horarios prolongados, las condiciones físicas de trabajo, apoyo limitado y la inseguridad laboral. Todo ello, trae deterioro a la salud mental de una persona, por lo que es importante la prevención a través de la implementación de intervenciones institucionales dirigidas a las condiciones y el entorno de trabajo (17).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “el estrés es el primer signo de una respuesta física y emocional perjudicial considerada una respuesta

física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos y capacidad de las personas para afrontar dicha demanda” (18).

1.1.1. **Fisiopatología del estrés**

La respuesta al estrés tiene tres fases importantes: la alarma, la resistencia y el agotamiento. La reacción de alarma es producida cuando el cerebro identifica un factor causante de estrés, generando una respuesta fisiológica a través de la activación del hipotálamo, la hipófisis y las glándulas suprarrenales, generando la liberación de hormonas como la ACTH, corticoide y adrenalina, lo que produce las reacciones orgánicas para enfrentar el estrés (19).

El estado de resistencia hace referencia a cuando el individuo tiene una exposición prolongada a factores estresores, lo que genera una reducción de la capacidad de respuesta del organismo. Por lo cual, para mantener el equilibrio dinámico, hay una secreción de cortisol y adrenalina, lo que ayuda a conservar la energía y permite el funcionamiento de los órganos vitales (20).

Finalmente, la etapa del agotamiento empieza cuando el cuerpo está sujeto a un estrés prolongado y existe una alteración hormonal crónica, que afecta la salud física y mental del individuo. Con el tiempo, las hormonas empiezan a acumularse generando un impacto negativo, dejando al individuo sin la capacidad de adaptarse, comprometiendo su salud gravemente (20).

1.1.2. **Estrés laboral**

Es considerado un estado psicológico que se caracteriza por un conjunto de reacciones fisiológicas, cognitivas y emocionales, producidas por las exigencias del entorno laboral. Es producto del incremento de las demandas percibidas por el individuo, lo que genera un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y las recompensas obtenidas (21).

Existen diversos factores relacionados al estrés laboral en el personal de salud, como los factores sociodemográficos, laborales y psicosociales, entre los más destacados tenemos: la edad, el género, el estado civil, el

tipo de turno, la experiencia laboral, la carga laboral y el entorno social (22). La intensidad del trabajo es uno de los factores más estudiados, ya que se ha vinculado a enfermedades como depresión y alteraciones cardiovasculares. Por otro lado, otros factores de riesgo importantes son: la falta de control laboral, la inseguridad laboral y el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa (23).

El incremento de estrés laboral puede traer consecuencias en la capacidad laboral del personal de enfermería, asociándose a una disminución del rendimiento laboral, incremento del ausentismo laboral, pérdida de productividad y potencial riesgo de la seguridad de los pacientes, afectando el clima organizacional y a la relación paciente-enfermero. Por lo cual, es importante diseñar estrategias de mejora de condiciones laborales y bienestar mental de los enfermeros (24).

El estilo de gestión organizacional influye en el ámbito psicosocial del personal de enfermería, factores como: las altas demandas cognitivas y emocionales, el ocultamiento de emociones, la falta de autonomía, el ritmo de trabajo excesivo, la escasez de recursos y de personal, así como, la violencia física y psicológica, puede generar un incremento de estrés y agotamiento emocional (25).

Además, la falta de apoyo, comunicación y retroalimentación por parte de la institución incrementa el conflicto laboral y el desgaste físico y emocional. El profesional de enfermería debe formar parte de la toma de decisiones respecto a los recursos y la asignación de personal, ya que su exclusión genera frustración, estrés y disminuye la calidad del cuidado al paciente. Por otro lado, jornadas laborales largas deterioran su desempeño clínico, aumentando la probabilidad de error. Asimismo, un incentivo económico por turnos extras, no es viable, ya que el estrés es mayor a la compensación. Por ello, el ambiente organizacional dentro de un hospital no solo tiene un manejo estructural, sino que también afecta las condiciones de vida del conjunto de sus trabajadores (26).

El estrés laboral puede generar consecuencias a nivel mental y físico. A nivel mental, puede generar ansiedad, depresión, problemas de atención,

irritabilidad, mal humor y bajo estado de ánimo. Por otro lado, a nivel físico puede provocar alteraciones cardiovasculares, síndrome metabólico, problemas digestivos, tensión muscular y dificultad para dormir (27).

1.2. Satisfacción del paciente

Se define la satisfacción del paciente como la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de atención recibida, considerando la infraestructura, los equipos, el confort físico, la empatía, la competencia del personal y la seguridad. Permitiendo que el paciente pueda satisfacer sus necesidades físicas y emocionales (28).

Existen diversos elementos de la atención que se relacionan con la satisfacción del paciente. El tiempo de espera cuando es mayor puede afectar en la calidad de atención del paciente, por lo tanto, una disminución de este generaría un aumento de la satisfacción. Asimismo, la experiencia del personal de enfermería y un ambiente laboral adecuado genera una mayor satisfacción del paciente, ya que se ha asociado a un cuidado minucioso y competente. Por otro lado, una adecuada coordinación de la atención, la atención individualizada y una comunicación efectiva entre el paciente y el personal de salud se vinculan a una mayor satisfacción (29).

La percepción del paciente es un elemento crucial de la evaluación de la calidad de la atención hospitalaria, porque no solo se evalúa los servicios prestados por el nosocomio, sino que también se evalúa la confianza al personal sanitario, la adherencia al tratamiento y con ello, el éxito terapéutico. Entre los factores de mayor impacto están la relación y percepción de los profesionales de la salud, basados en una comunicación clara y el trato humanizado, esto genera un incremento de la autoconfianza del paciente mejorando su estado de salud (30).

Por otro lado, la percepción del usuario también se encuentra influenciada por factores sociodemográficos, económicos y culturales lo que genera un cambio constante. Además, conocer estos factores son de importancia para permitir diseñar estrategias organizacionales efectivas que permitan la mejora de la calidad del servicio y la efectividad de las intervenciones (28,30).

Según la guía técnica de la Satisfacción del usuario externo del Ministerio de Salud del Perú (31), se evalúan cinco dimensiones: la fiabilidad, la capacidad de

respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles. La fiabilidad busca evaluar la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido, mientras que, la capacidad de respuesta es la disposición de servicio a los pacientes con la finalidad de brindar un servicio rápido y oportuno.

Asimismo, la seguridad describe la actitud del personal frente al servicio brindado donde se evalúa el conocimiento, la habilidad de comunicación y la confianza. Además, la empatía es determinada por la capacidad del personal de salud para entender la necesidad del paciente y los aspectos tangibles son todos los aspectos que el usuario percibe de la institución como las instalaciones, el equipo, el personal, la limpieza y la comodidad (31).

Dentro de las dimensiones no tangibles, se evalúa al cuidado del personal sanitario desde la cortesía, la claridad de la información brindada, el tiempo de atención, la experticia y el interés hacia la necesidad del paciente, lo que conlleva a una mejora de la percepción de la atención y fortalece el vínculo médico-paciente o enfermero-paciente. Asimismo, la accesibilidad del personal, la claridad y la cantidad de información brindada tanto al paciente como a sus familiares influye en la percepción de seguridad y control del paciente (28,32).

Por otro lado, entre las dimensiones tangibles, se identifica la ubicación y accesibilidad del centro hospitalario, así como, las facilidades de la atención. Además, el confort, la limpieza, la tranquilidad del entorno y la amabilidad del personal de limpieza repercute en la experiencia del paciente, ya que genera una seguridad dentro del ambiente hospitalario. No obstante, el estacionamiento, las áreas de espera y los espacios de cada servicio son importantes, ya que genera una percepción de organización y accesibilidad (28,32).

2. Antecedentes Investigativos

2.1. Antecedentes Internacionales

- Portero de la Cruz et al. (33) realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar los niveles de Burnout, estrés, satisfacción laboral, afrontamiento y salud general que experimentan las enfermeras en el servicio de urgencias en España. Metodológicamente, es un estudio cuantitativo, observacional, transversal y multicéntrico, teniendo una muestra de 171 participantes de cuatro hospitales de

referencia de Andalucía. Los resultados fueron que el 73,1% fueron enfermeras con una edad promedio de 47,85 años, teniendo una prevalencia de niveles altos de Burnout en un 8,19%. La puntuación alta de estrés percibido se asoció a la ansiedad y la disfunción social, así como, a la insatisfacción laboral. El agotamiento emocional tuvo una prevalencia de 21,05% y la despersonalización, de 43,27%. Se concluye que el afrontamiento centrado en el problema es la estrategia más utilizada y que la falta de ejercicio, el sexo, el tiempo laboral en Urgencias y la ansiedad son factores predictores de Burnout.

- Alharbi et al. (34) desarrollaron una investigación que tuvo por objetivo evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería durante la hospitalización. Metodológicamente, es un estudio descriptivo transversal y cuantitativo, contándose con una muestra de 238 pacientes de hospitales de dos provincias de Arabia Saudita, para lo cual se hizo uso del cuestionario de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en enfermería. Los hallazgos fueron que la satisfacción de la atención fue alta, observándose una asociación con la edad, el nivel educativo, la situación laboral, el lugar de residencia, la duración de la hospitalización y el acompañamiento familiar. Se concluye que, para la mejora de la experiencia del paciente dentro del centro hospitalario, debe de realizarse una evaluación de la calidad de atención.
- Liu et al. (35) desarrolló una investigación que tuvo como objetivo fue evaluar la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería. El método fue transversal analítico evaluándose mediante un instrumento en escala de Likert sobre la atención de enfermería humanística dentro de 83 hospitales de China, donde se contó 17593 participantes que cumplieron los criterios de selección. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción del paciente fue moderado, encontrándose una asociación con la edad, el tipo de hospital, la presencia de hijos, el nivel educativo, el lugar de residencia, los ingresos mensuales y el seguro médico. Concluyéndose, la importancia de realizar intervenciones personalizadas y guías de práctica centrada en la atención del paciente, considerando el desarrollo profesional del personal de enfermería como un factor importante dentro de la satisfacción del paciente.

2.2. Antecedentes Nacionales

- Sotomayor (36) realizó un estudio que tuvo por objetivo determinar la relación entre la satisfacción del paciente y el estrés del personal de enfermería de un establecimiento de salud en Ica. Metodológicamente, es un estudio descriptivo, correlacional y transversal, cuya muestra fue de 28 enfermeros y 95 usuarios. Los resultados fueron que el nivel de satisfacción fue medio (65,3%), obteniendo una mayor satisfacción en la dimensión humana en un 72,6%, mientras que entorno tuvo un nivel de satisfacción alto (81,1%). Por otro lado, el 57,1% del personal de enfermería tuvo un estrés laboral alto, siendo los principales estresores el ambiente físico y el aspecto psicológico. Se concluye que existió una asociación significativa entre ambas variables ($p < 0,05$).
- Acosta-Román et al. (37) realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción del usuario y el desgaste laboral del personal de salud de un hospital en Huancavelica. Su método fue descriptivo retrospectivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por enfermeras (8 profesionales), médicos (9 profesionales) y técnicos de enfermería (4 profesionales), así como, por 71 usuarios externos. Los hallazgos fueron que el 72% de los usuarios mostró un nivel de satisfacción alto con respecto a la atención mientras que el personal de salud mostró un estrés bajo. Se concluye que, a niveles bajos de desgaste laboral por parte del personal de salud, el nivel de satisfacción del usuario es mayor.
- Soto (38) desarrolló su estudio cuyo objetivo fue identificar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del personal de enfermería de un hospital de Huaycán. El diseño metodológico fue no experimental descriptivo correlacional, cuya muestra fue de 80 enfermeros y 80 usuarios. Los hallazgos fueron que el 55% de los profesionales de enfermería tuvieron un nivel de estrés laboral alto y el 47,5% de los usuarios reportó una baja calidad de atención. Se concluye que, existe una relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del personal de enfermería ($p < 0,05$).

2.3. Antecedentes Locales

- Meza et al. (39) ejecutó una investigación que tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés laboral del personal de enfermería y su relación con el desempeño laboral. El diseño metodológico fue descriptivo correlacional de corte transversal,

con una muestra de 30 profesionales de enfermería. Los resultados fueron que el 73% de los participantes tenía riesgo de desarrollar síndrome de Burnout y el 26,7% tenía el síndrome. Respecto al desempeño laboral, el 70% mostró un desempeño deficiente y un 10% un desempeño regular. Se concluyó que, no existe una relación entre el nivel de Burnout y el desempeño laboral ($p=0.256$).

- Zevallos (40) desarrolló su estudio cuyo objetivo fue evaluar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico. Metodológicamente, fue un estudio descriptivo, correlacional y transversal, cuya muestra estuvo conformada por 152 pacientes. Los resultados mostraron que la calidad de atención por parte del personal de enfermería fue alta (64,5%) y el nivel de satisfacción fue alto (66,4%) encontrando una relación estadísticamente significativa. Se concluye que, al mejorar la calidad de atención, se muestra un incremento de la satisfacción del paciente oncológico en el servicio de Emergencia.
- Cárdenas (11) ejecutó su investigación que tuvo como objetivo fue identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario hospitalizado del servicio de Medicina de un hospital en Arequipa. El diseño metodológico fue descriptivo correlacional de corte transversal, con una muestra de 90 participantes. Los resultados fueron que el 62,2% de los pacientes eran mayores de 41 años y el 66,7% era del sexo femenino. Al evaluar la calidad de atención, se encontró que el 55,6% la consideró buena, así como, la satisfacción del paciente fue alta con un 75,6% de prevalencia. Concluyéndose que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuario en el servicio de Medicina.



CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

1. TÉCNICA, INSTRUMENTO Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnica

Para la recolección de datos, se realizó una encuesta al personal de enfermería y al usuario externo del servicio de UVI que fueron atendidos durante los meses de enero a junio del año 2025.

1.2. Instrumento

Con el objetivo de analizar las variables, se utilizaron 2 cuestionarios validados y una ficha de recolección. Para evaluar la variable nivel de estrés, se utilizó una ficha de recolección que consta de 4 preguntas en la que se evalúa lo siguiente: edad, sexo, lugar de vivienda y nivel educativo. Además, se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory (41), validado en el contexto peruano por Correa-López et al. (42). Dicho estudio contó con la revisión de especialistas expertos para garantizar la validez de contenido y reportó una consistencia interna aceptable con un alfa de Cronbach de 0,794.

El cuestionario autoadministrado consta de 22 ítems que evalúan el síndrome de burnout o "estrés laboral crónico" en trabajadores, que consta de tres dimensiones: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y falta de realización personal (8 ítems). Cada pregunta es valorada en una escala de Likert de 0 a 6. Asimismo, fue categorizada por niveles de acuerdo a sus dimensiones (43):

Tabla 1.

Categorización de Síndrome de Burnout

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	≤ 18 puntos	19 – 26 puntos	≥ 27 puntos
Despersonalización	≤ 5 puntos	6 – 9 puntos	≥ 10 puntos
Falta de realización personal	≥ 40 puntos	34 – 39 puntos	≤ 33 puntos
Global	≤ 43 puntos	44 – 87 puntos	≥ 88 puntos

Nota: Correa L. Adaptación y validación de un cuestionario para medir Burnout académico en estudiantes de Medicina de la Universidad Ricardo Palma. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/1794>

Por otro lado, para la evaluación de la satisfacción del usuario externo empleó el instrumento SERVQUAL, el cual fue validado en muestra peruana por Cabello et al. (44) mediante juicio de expertos en una muestra de personal de salud. Asimismo, dicho estudio reportó una consistencia elevada con un alfa de Cronbach de 0,988.

Este cuestionario consta de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, evaluado mediante 22 preguntas sobre expectativas y percepciones mediante una escala de Likert del 1 al 7, donde 1 es la puntuación más baja y 7 la puntuación más alta. Asimismo, cada pregunta será categorizada de acuerdo a la diferencia del puntaje de expectativa y percepción del paciente, donde “Satisfecho” es cuando la puntuación es menor o igual a cero e “Insatisfecho” es cuando el puntaje es mayor a cero.

Finalmente, para interpretar los resultados de satisfacción se empleó una matriz de mejora basada en los porcentajes de insatisfacción, donde un resultado mayor al 60% se considera “por mejorar”, un resultado entre el 40% al 60% se clasifica como “en proceso” y un resultado menor al 40% se interpreta como “aceptable”.

1.3. Cuadro de coherencias

Tabla 2.

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Técnica e Instrumento	Ítems
Nivel de estrés	Características sociodemográficas	Ficha de recolección de datos	Edad, sexo, lugar de vivienda y nivel educativo.
	Agotamiento Emocional	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Ítem 1,2,3,6,8,13,14,16,20 (9 preguntas)
	Despersonalización		Ítem 5,10,11,15,22 (5 preguntas)
	Falta de realización personal		Ítem 4,7,9,12,17,18,19,21 (8 preguntas)
Satisfacción del paciente	Características de los usuarios	Encuesta de satisfacción del usuario externo de la calidad de atención (SERVQUAL-MINSA)	Condición de encuestado, edad, sexo, nivel de estudio, tipo de seguro y tipo de usuario
	Fiabilidad		Preguntas: 1-5
	Capacidad de Respuesta		Preguntas: 6-9
	Seguridad		Preguntas: 10-13
	Empatía		Preguntas: 14-18
	Aspectos tangibles		Preguntas: 19-22

Nota: Elaboración Propia

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación Espacial

2.1.1. Ámbito general:

- País: Perú
- Región: Arequipa
- Provincia: Arequipa

2.1.2. **Ámbito específico**

La investigación se realizó en las instalaciones de la Unidad de Vigilancia Intensiva del servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza (HRHDE)

2.2. **Ubicación temporal**

El presente estudio fue realizado durante los meses de enero a junio del 2025.

2.3. **Unidades de estudio**

2.3.1. **Población:**

90 usuarios externos y 65 profesionales de enfermería de la UVI del servicio de Emergencia del HRHDE.

2.3.2. **Muestra**

El tamaño de muestra fue estimado mediante la fórmula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Para los usuarios externos, con una población de 90 personas, se obtuvo una muestra de 74 pacientes; sin embargo, luego de aplicar los criterios de selección se determinó incluir a 64 pacientes. En el caso de los profesionales de enfermería, debido al tamaño reducido de la población (65), se incluyó a 64 participantes. La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, incluyendo a quienes cumplieron los criterios de inclusión durante el periodo de estudio.

2.4. **Criterios de selección**

a. Criterios de inclusión:

- Usuarios externos mayores de 18 años atendidos en la UVI del servicio de Emergencia del HRHDE.
- Personal de enfermería que labora en la UVI del servicio de Emergencia del HRHDE
- Usuarios externos y personal de enfermería que deseen participar del estudio.

b. Criterios de exclusión:

- Usuarios externos que no complete adecuadamente el cuestionario

- Usuarios externos que no deseen participar de la investigación
- Personal de enfermería que no completen adecuadamente el cuestionario
- Personal de enfermería que no desee participar de la investigación

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

Para el desarrollo del presente estudio, se gestionó la evaluación y aprobación del proyecto por parte de la Facultad de Enfermería de la UCSM, luego se solicitó la autorización de la dirección general del HRHDE, con la finalidad de tener acceso a los datos de los usuarios externos del servicio y realizar el cuestionario al personal de enfermería dentro de sus instalaciones. Adicionalmente, se solicitó el consentimiento informado a cada usuario y personal de enfermería que acepte su participación en la investigación mediante la firma del consentimiento. En casos donde no se pudo aplicar el consentimiento de manera presencial, se brindó la información correspondiente mediante una comunicación telefónica, donde los participantes que aceptaron brindaron su consentimiento verbal y fueron registrados con fecha, hora y nombre del participante.

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos Humanos

- Investigadora principal: Guzmán Chambi, Pilar Milagros
- Asesora de investigación

3.2.2. Recursos Financieros

La presente investigación fue autofinanciada por la investigadora responsable.

3.2.3. Materiales

- Impresión de cuestionario elaborado
- Impresión de consentimiento informado
- Materiales de escritorio
- Laptop
- Teléfono celular
- Acceso al servicio de telefonía

- Acceso a programa estadístico STATA

3.2.4. Recursos Institucionales

Esta investigación fue realizada en las instalaciones del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.

3.3. Validación de instrumentos

El instrumento Maslach Burnout Inventory, diseñado por Maslach et al. (45) y validado en español y en personal sanitario por Cañadas et al. (41) cuenta con un alfa de Cronbach de 0,88 para la dimensión de agotamiento emocional, 0,58 para la dimensión de despersonalización y 0,77 para la dimensión de falta de realización personal. Asimismo, el instrumento SERVQUAL diseñado por Parasuraman et al. (46) y validado en el Perú por Cabello et al. (44) tiene un alfa de Cronbach alto de 0,984 a 0,988.

3.4. Consideraciones Éticas

Esta investigación garantizó el cumplimiento de los principios bioéticos de la investigación, además se usó un consentimiento informado escrito donde se detallaron los objetivos, procedimientos, riesgo y beneficio del presente estudio. Asimismo, se respetó el principio de autonomía de los participantes y se garantizó la confidencialidad de la información obtenida. Además, la información recolectada solo se utilizó con fines académicos.

3.5. Criterios para manejar los resultados

Se realizó una base de datos para el procesamiento estadístico mediante el programa STATA versión 2016. Las variables fueron resumidas de acuerdo con su naturaleza: las variables cuantitativas mediante medidas de tendencia central y dispersión, y las variables cualitativas mediante frecuencias y porcentajes.

Para el análisis bivariado de la relación entre el nivel de estrés y la satisfacción del usuario externo, se utilizó la prueba de correlación de Pearson, previa evaluación de la distribución normal de las variables. Se consideró un nivel de significancia estadística de $p < 0,05$ y un nivel de confianza del 95 %.

3.5.1. Plan de procesamiento

La información obtenida fue organizada y sistematizada en Microsoft Excel. Posteriormente, la base de datos fue procesada y analizada mediante el programa estadístico STATA versión 2016.

3.5.2. Plan de operación

a. Plan de clasificación:

Se organizaron todas las variables junto a sus respuestas en una base de datos sistematizada.

b. Plan de codificación:

Se realizó un diccionario de datos con la asignación de códigos para cada subindicador, con la finalidad de simplificar el procesamiento de datos.

c. Plan de tabulación y graficación:

Luego del análisis estadístico, se realizaron tablas y gráficos en concordancia a los objetivos planteados para facilitar la interpretación de los resultados.

3.5.3. Plan de análisis de los datos

La base de datos elaborada fue analizada en el software estadístico STATA. Considerando la naturaleza y escala de cada variable:

* Las variables cuantitativas fueron evaluadas mediante medidas de tendencia central (media y mediana) y medidas de dispersión (desviación estándar y percentiles).

* Las variables cualitativas fueron expresadas mediante frecuencias absolutas y relativas.

* Para evaluar la relación entre el nivel de estrés del personal de enfermería y la satisfacción del usuario externo, previamente se evaluó la distribución de las variables mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

* Al evidenciarse una distribución normal de ambas variables, se utilizó la prueba de correlación de Pearson para determinar la dirección y fuerza de la relación entre las variables.

* Se estableció un nivel de significancia estadística de $p < 0,05$ y un intervalo de confianza del 95 %.





CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

Tabla 3.

Distribución demográfica de los usuarios atendidos en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025

Características demográficas	Usuarios	
	Frecuencia	Porcentaje
<i>Edad</i>		
18 a 29 años	14	21,9
30 a 44 años	25	39,1
45 a 59 años	19	29,7
Más de 60 años	6	9,3
<i>Sexo</i>		
Masculino	25	39,1
Femenino	39	60,9
<i>Condición del encuestado</i>		
Usuario	24	37,5
Acompañante	40	62,5
<i>Nivel de estudios</i>		
Primaria	3	4,7
Secundaria	33	51,6
Superior técnico	19	29,7
Superior universitario	9	14,0
<i>Tipo de seguro por el cual se atiende</i>		
SIS	60	93,8
SOAT	3	4,7
Otro	1	1,6
<i>Tipo de usuario</i>		
Nuevo	61	95,3
Continuador	3	4,7
Total	64	100,0

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

En la Tabla 3 se muestran las características demográficas de los usuarios externos atendidos en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en el año 2025. Con respecto a la edad, se observó que el grupo etario predominante fue el de 30 a 44 años con 39,1% (n=25), seguido por el de 45 a 59 años con 29,7% (n=19), mientras que el 21,9% (n=14) correspondió a jóvenes de 18 a 29 años y solo un 9,3% (n=6) fueron adultos mayores de 60 años. Estos resultados indican que la mayor parte de los encuestados se encontraba en edad económicamente activa.

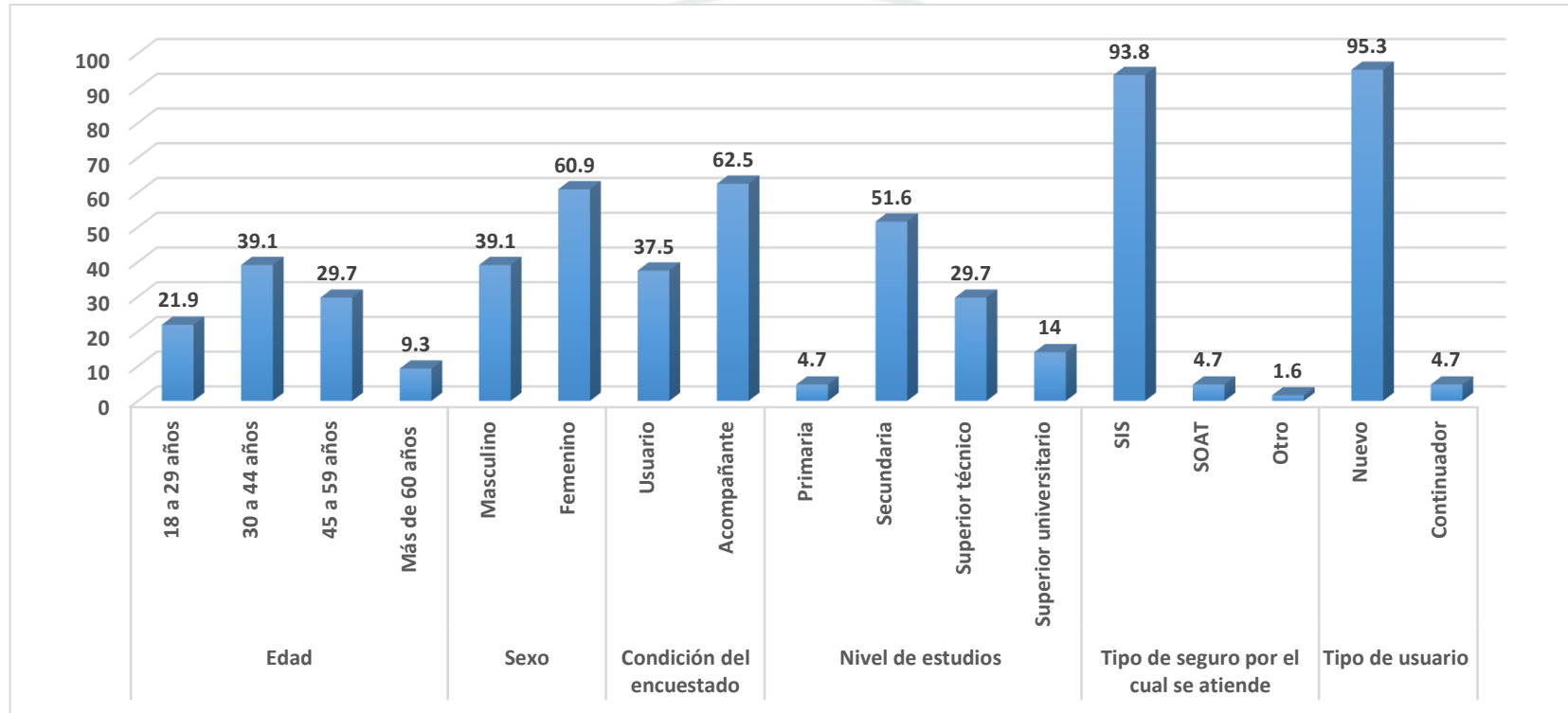
En cuanto al sexo, predominó el femenino con 60,9% (n=39) frente al masculino con 39,1% (n=25), lo que refleja la mayor participación de mujeres como usuarias directas o acompañantes en el proceso de atención. Respecto a la condición del encuestado, más de la mitad fueron acompañantes (62,5%, n=40) y el 37,5% (n=24) usuarios directos, lo cual evidencia la importancia del acompañamiento familiar en la experiencia hospitalaria.

En el nivel de estudios, el mayor porcentaje correspondió a secundaria completa con 51,6% (n=33), seguido de estudios superiores técnicos (29,7%, n=19) y universitarios (14,0%, n=9), mientras que solo el 4,7% (n=3) alcanzó educación primaria. Esto sugiere un nivel educativo medio en la población evaluada.

Con relación al tipo de seguro, la gran mayoría de encuestados estaba afiliada al Seguro Integral de Salud (SIS) con 93,8% (n=60), en tanto que el 4,7% (n=3) contaba con SOAT y apenas el 1,6% (n=1) con otro tipo de cobertura, lo que refleja la dependencia del sistema público de salud. Finalmente, se evidenció que la mayoría fueron usuarios nuevos (95,3%, n=61) y solo el 4,7% (n=3) continuadores, lo que indica que la experiencia de atención evaluada correspondió en su mayoría a un primer contacto con el servicio hospitalario.

Figura 1.

Distribución demográfica de los usuarios – Arequipa, 2025



Nota: Elaboración Propia

Tabla 4.

Distribución demográfica del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025

Características demográficas	Personal de enfermería	
	Frecuencia	Porcentaje
<i>Edad</i>		
18 a 29 años	4	6,3
30 a 44 años	45	70,3
45 a 59 años	11	17,2
Más de 60 años	4	6,2
<i>Sexo</i>		
Masculino	6	9,4
Femenino	58	90,6
<i>Nivel de estudios</i>		
Licenciatura	47	73,4
Maestría	17	26,6
<i>Estado civil</i>		
Soltero	33	55,6
Casado	16	25,0
Conviviente	13	20,3
Divorciado	2	3,1
<i>Presencia de hijos</i>		
Si	42	65,6
No	22	34,4
<i>Tipo de contrato</i>		
Nombrado	21	32,8
CAS	43	67,2
Total	64	100,0

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

La tabla 4 muestra las características demográficas del personal de enfermería de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en el año 2025. En cuanto a la edad, se observa que la mayoría se encuentra en el rango de 30 a 44 años (70,3%), seguido por el grupo de 45 a 59 años (17,2%). Los grupos extremos, tanto de 18 a 29 años como mayores de 60 años, representan porcentajes minoritarios (6,2% cada uno), lo que indica una población predominantemente adulta joven y madura, con experiencia profesional.

Respecto al sexo, predomina ampliamente el femenino (90,6%), lo cual concuerda con la tendencia histórica de feminización de la profesión de enfermería. En el caso del nivel de estudios, la mayoría cuenta con licenciatura (73,4%), mientras que un 26,6% ha alcanzado estudios de maestría, evidenciando un personal con un nivel académico sólido y en proceso de especialización.

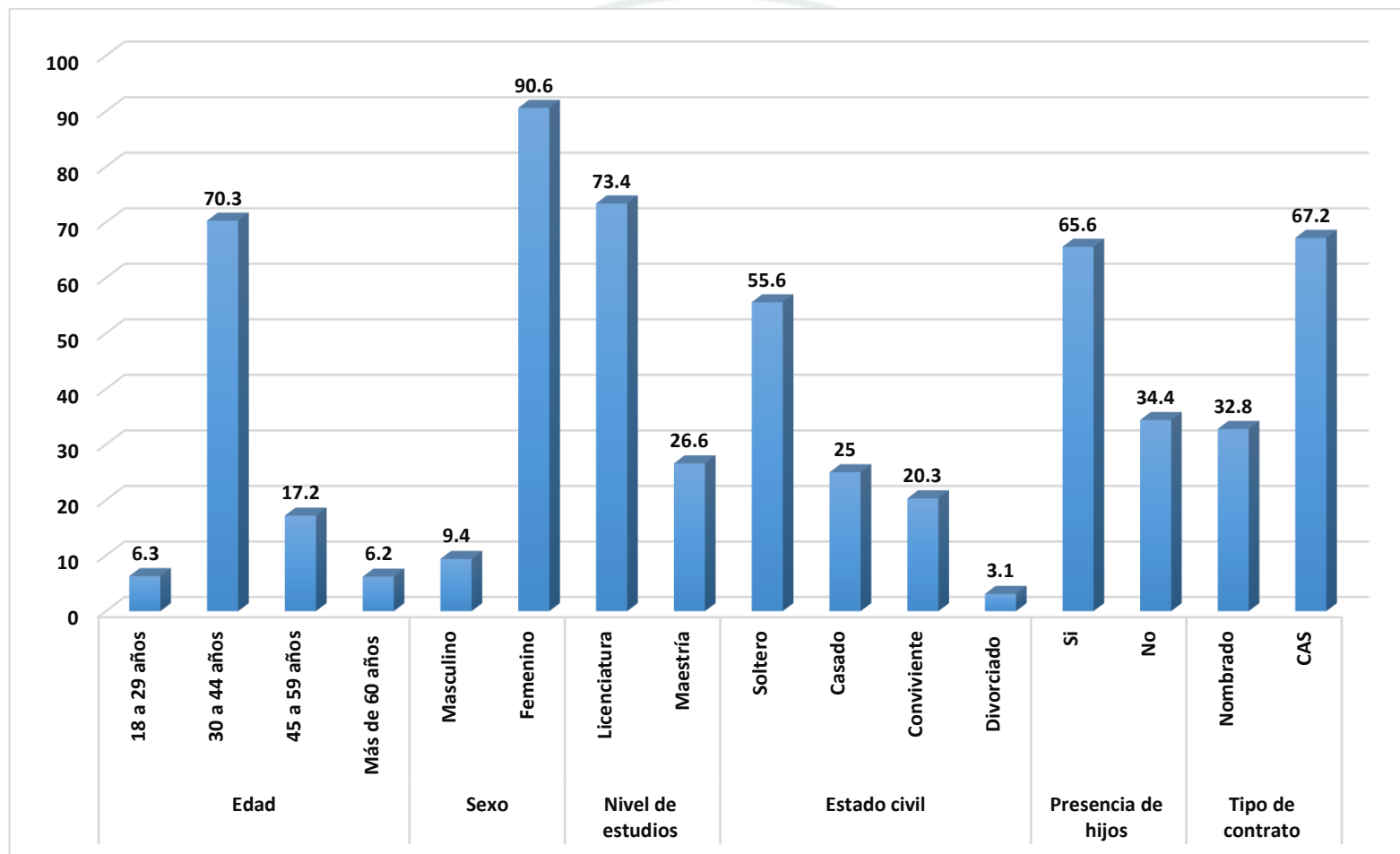
En relación al estado civil, más de la mitad son solteros (55,6%), seguidos de casados (25,0%) y convivientes (20,3%), mientras que los divorciados representan solo el 3,13%. La presencia de hijos muestra que la mayor parte del personal tiene responsabilidades familiares (65,6%), lo cual puede influir en sus niveles de estrés y disponibilidad laboral.

Finalmente, en cuanto al tipo de contrato, se evidencia un predominio de trabajadores con contrato CAS (67,2%) frente a los nombrados (32,8%), lo que refleja cierta inestabilidad laboral y podría relacionarse con factores de estrés ocupacional.

El personal de enfermería evaluado se caracteriza por ser mayoritariamente femenino, en etapa adulta joven, con formación universitaria completa, responsabilidades familiares y con predominio de contratos temporales, aspectos que pueden tener implicancias directas en sus niveles de estrés y, por ende, en la calidad de atención percibida por los usuarios externos.

Figura 2.

Distribución demográfica del personal de enfermería– Arequipa, 2025



Nota: Elaboración Propia

Tabla 5.

Nivel de estrés del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	9,4
Medio	56	87,5
Bajo	6	3,1
Total	64	100,0

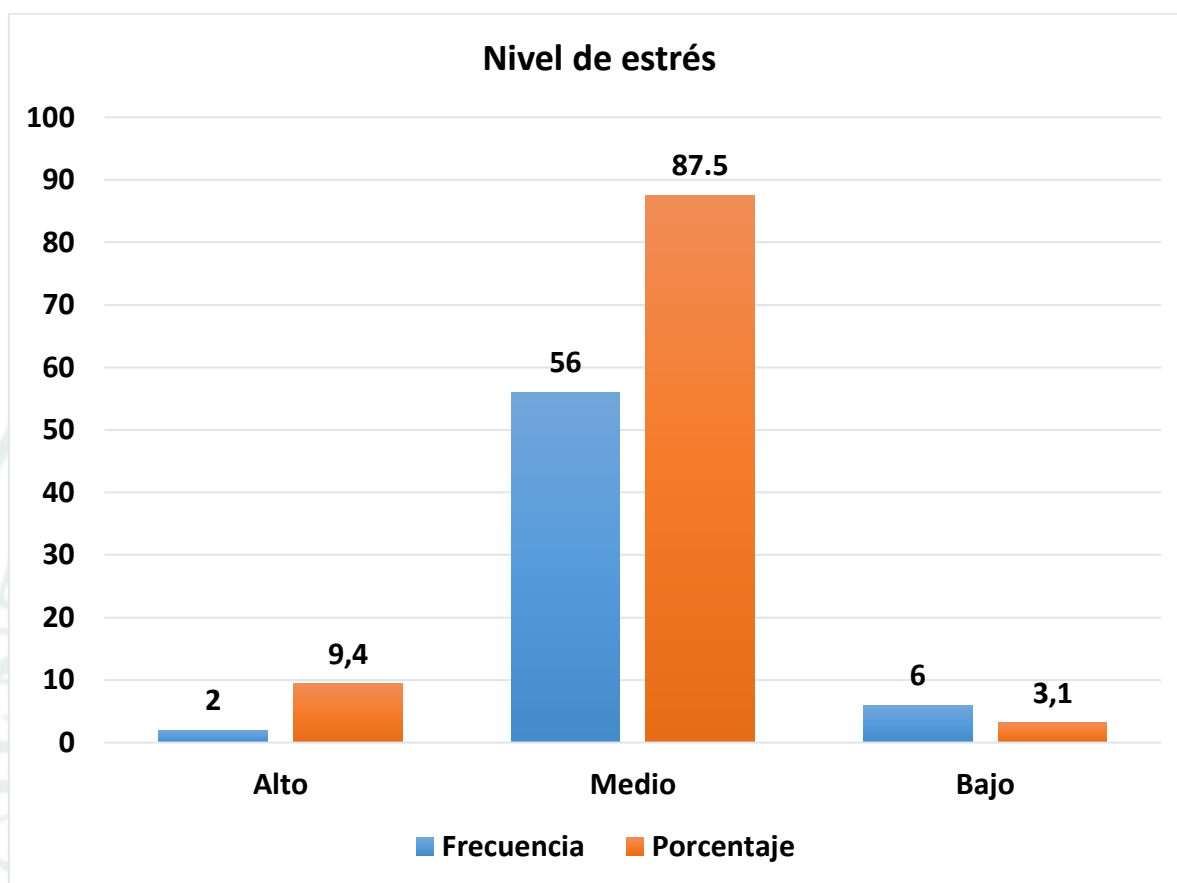
Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

Al analizar el nivel de estrés de los profesionales de enfermería, se resume en la tabla 5 que la mayoría del personal (87,5%) presenta un nivel de estrés medio, mientras que el 9,4% reportó un nivel alto de estrés y el 3,1% manifestó un nivel bajo de estrés.

Figura 3.

Nivel de estrés del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025



Nota: Elaboración Propia

Tabla 6.

Nivel de estrés según la dimensión de agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025

Dimensión agotamiento emocional	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	12,5
Medio	9	14,1
Bajo	47	73,4
Total	64	100,0

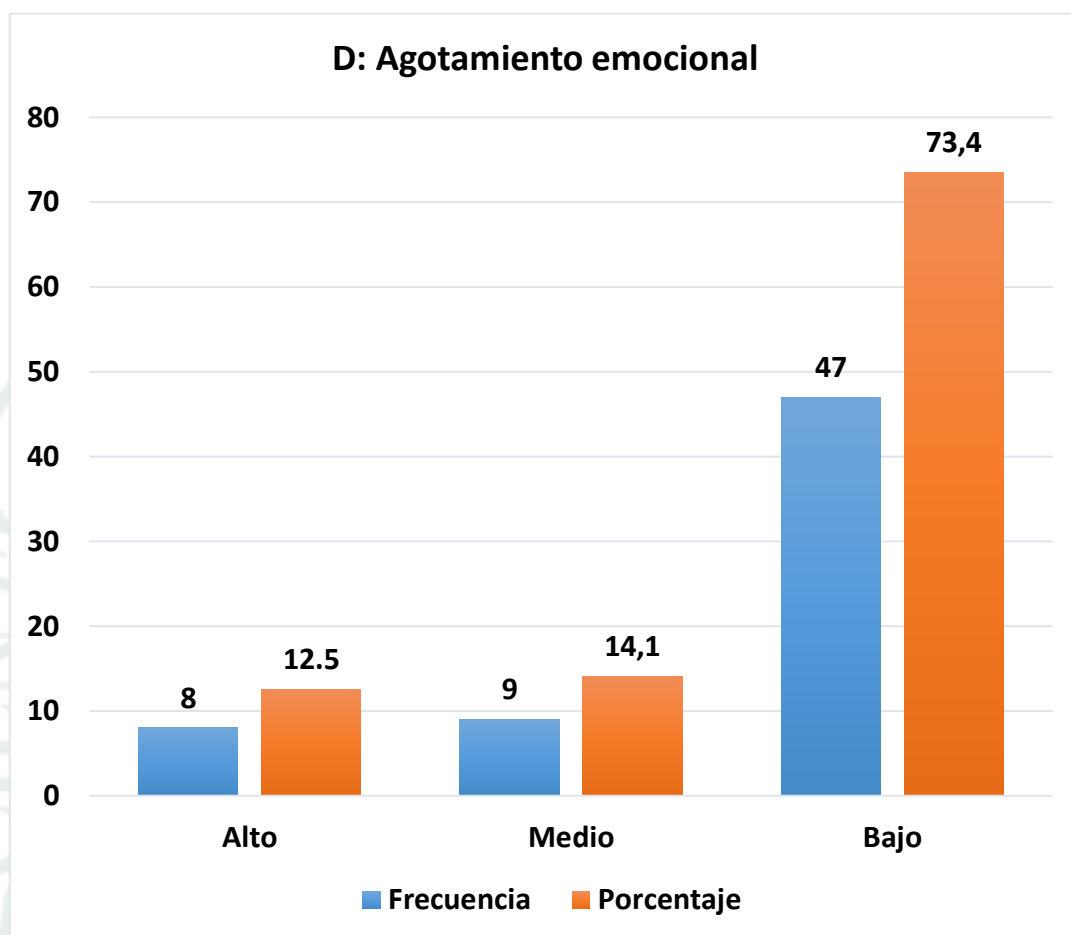
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 6, se presentan los resultados del nivel de estrés del personal de enfermería según la dimensión del agotamiento emocional, encontrándose que el 73,4% presentó niveles bajos en esta dimensión, seguidos de un 14,1% y 12,5% para los niveles medio y alto, respectivamente.

Figura 4.

Dimensión de agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025



Nota: Elaboración Propia

Tabla 7.

Nivel de estrés según la dimensión de despersonalización del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025

Dimensión despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	12,5
Medio	15	23,4
Bajo	41	64,1
Total	64	100,0

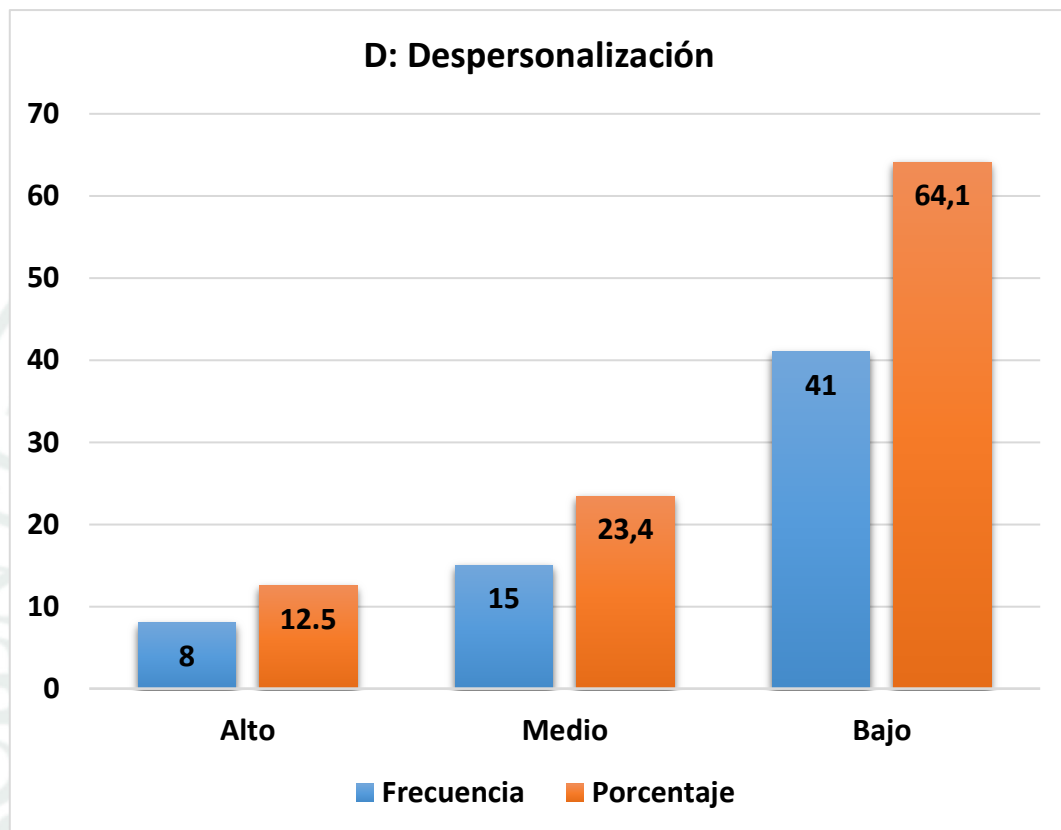
Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

En la tabla 7 se analiza la dimensión de despersonalización donde la mayoría del personal de enfermería (64,1%) presentó un nivel bajo de estrés, seguido por un 23,4% con un nivel medio y un 12,5% con nivel alto. En general, los profesionales mantienen una actitud empática y un trato adecuado hacia los pacientes. Sin embargo, surge la necesidad de seguir fortaleciendo las condiciones laborales y el apoyo emocional.

Figura 5.

Dimensión de despersonalización del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025



Nota: Elaboración Propia

Tabla 8.

Nivel de estrés según la dimensión falta de realización personal del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025

Dimensión falta de realización personal	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	15,7
Medio	15	23,4
Bajo	39	60,9
Total	64	100

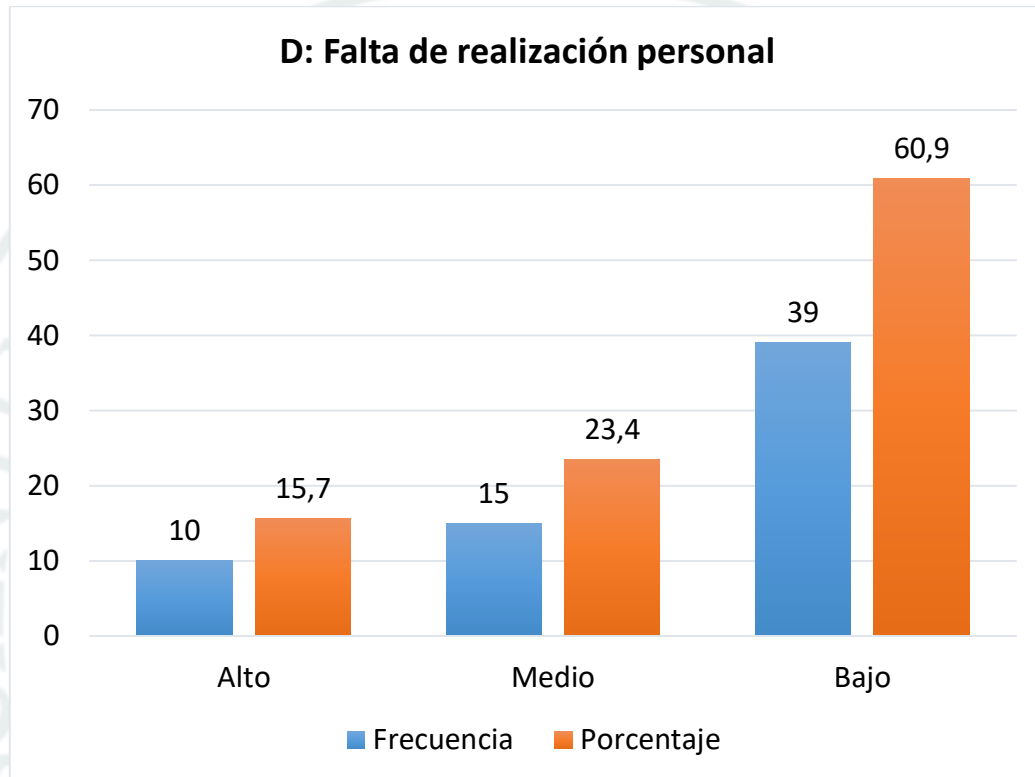
Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

Para analizar la dimensión de falta de realización personal, en la tabla 8 se muestra que el 60,9% de los profesionales de enfermería tiene un nivel bajo, lo que refleja que el personal se siente competente y satisfecho con su desempeño laboral. En contraste, el 23,4% y 15,7% muestran un nivel medio y alto, respectivamente.

Figura 6.

Dimensión falta de realización personal del personal de enfermería que labora en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025



Nota: Elaboración Propia

Tabla 9.

Satisfacción del usuario según la dimensión de fiabilidad, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025

Dimensión de la satisfacción del usuario	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad						
P1: Atención inmediata	46	71,6	18	28,1	64	100,0
P2: Atención según la gravedad	36	56,3	28	43,8	64	100,0
P3: Atención a cargo del médico	10	15,6	54	84,4	64	100,0
P4: Comunicación efectiva	18	28,1	46	71,9	64	100,0
P5: Disponibilidad de medicamentos	16	25,0	48	75,0	64	100,0

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

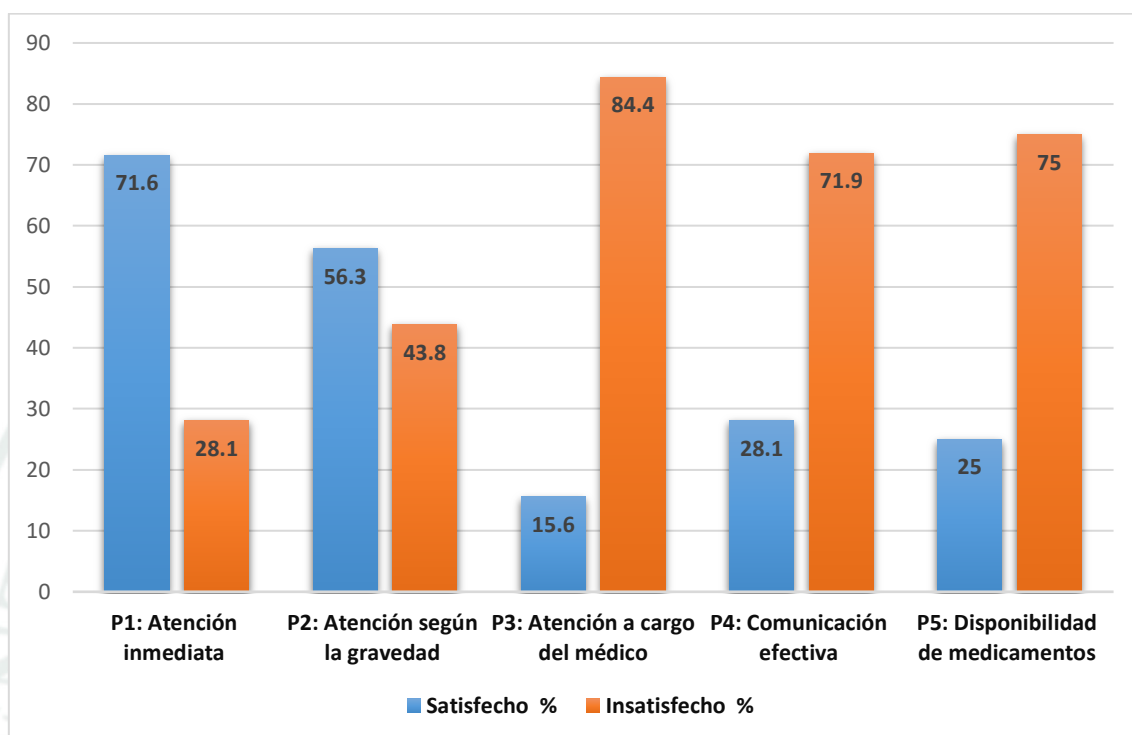
En la tabla 9, la dimensión de fiabilidad de la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, los resultados evidencian importantes niveles de insatisfacción en la mayoría de los indicadores evaluados. Si bien el 71,6% de los usuarios se mostró satisfecho con la atención inmediata (P1), y más de la mitad percibió satisfacción respecto a la atención según la gravedad del paciente (56,3%), estos aspectos positivos contrastan con los restantes ítems de la dimensión. En particular, se observa una alta insatisfacción en la atención a cargo del médico, donde el 84,4% de los usuarios manifestó insatisfacción, lo que sugiere deficiencias en la continuidad, oportunidad o percepción del acto médico dentro de la unidad. Asimismo, la comunicación efectiva fue valorada negativamente por el 71,9% de los usuarios, evidenciando limitaciones en la información brindada, claridad del lenguaje o interacción con el personal de salud. De manera similar, la disponibilidad de medicamentos presentó un elevado nivel de insatisfacción (75,0%), lo cual refleja

problemas estructurales y de gestión que afectan directamente la percepción del servicio recibido.



Figura 7.

Dimensión de fiabilidad, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025



Nota: Elaboración Propia

Tabla 10.

Satisfacción del usuario según la dimensión de capacidad de respuesta, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025

Dimensión de la satisfacción del usuario	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%
Capacidad de respuesta						
P6: Rapidez de atención en admisión	29	45,3	35	54,7	64	100,0
P7: Rapidez en laboratorio de emergencia	16	25,0	48	75,0	64	100,0
P8: Rapidez en exámenes radiológico	15	23,4	49	76,6	64	100,0
P9: Rapidez en la atención en farmacia	18	25,0	48	75,0	64	100,0

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

En la tabla 10, la dimensión de capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo, los resultados evidencian una predominancia de insatisfacción en todos los indicadores evaluados, lo que refleja limitaciones importantes en la oportunidad de los servicios brindados en la Unidad de Vigilancia Intensiva. En cuanto a la rapidez de atención en admisión (P6), el 45,3% de los usuarios manifestó estar satisfecho, mientras que el 54,7% expresó insatisfacción, lo que indica que más de la mitad percibe demoras en el proceso inicial de ingreso, pese a tratarse de un servicio crítico. Respecto a la rapidez en el laboratorio de emergencia (P7), solo el 25,0% de los usuarios se mostró satisfecho, frente a un elevado 75,0% de insatisfechos, evidenciando retrasos significativos en la entrega de resultados diagnósticos oportunos.

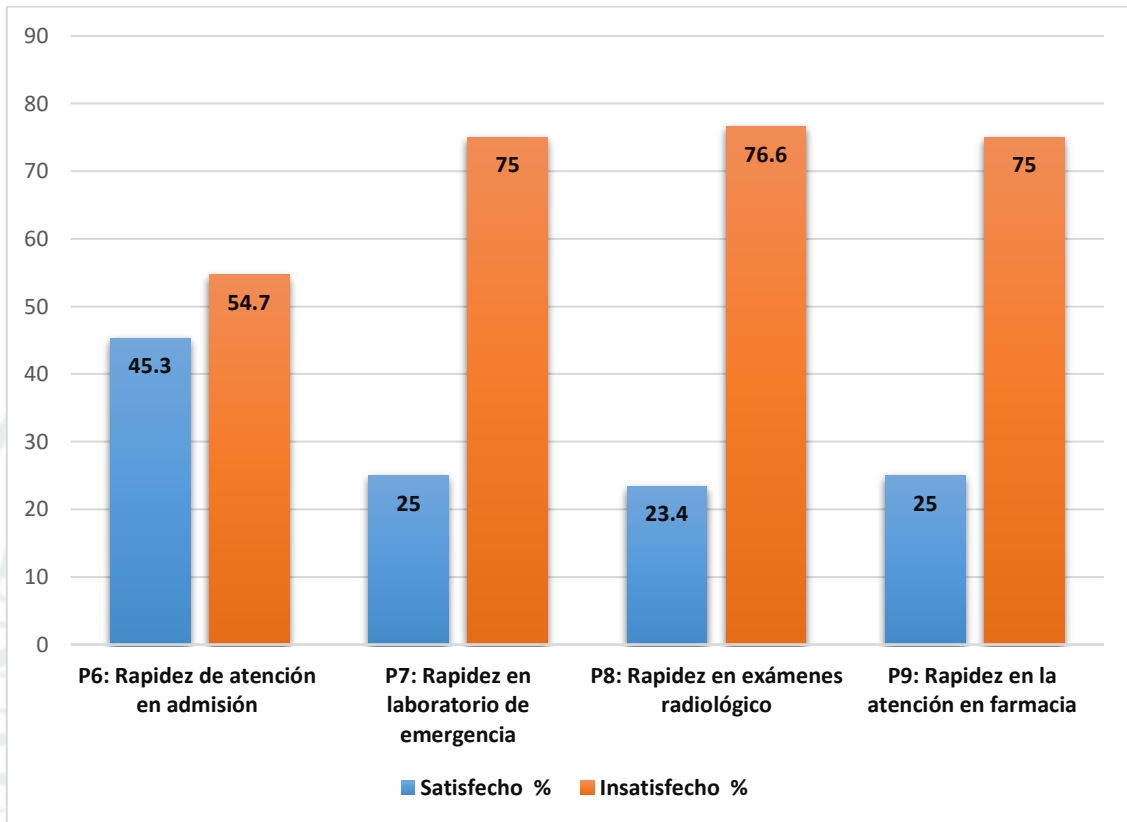
De manera similar, la rapidez en la realización de exámenes radiológicos (P8) fue valorada negativamente por el 76,6% de los usuarios, mientras que apenas el 23,4% manifestó satisfacción, lo que sugiere una capacidad limitada de respuesta del servicio de

imágenes ante situaciones de emergencia. Asimismo, la rapidez en la atención en farmacia (P9) presentó un 75,0% de insatisfacción, reflejando demoras en la dispensación de medicamentos necesarios para la continuidad del tratamiento.



Figura 8.

*Dimensión de capacidad de respuesta, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital
Honorio Delgado – Arequipa, 2025*



Nota: Elaboración Propia

Tabla 11.

Satisfacción del usuario según la dimensión de Seguridad, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025

Dimensión de la satisfacción del usuario	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%
Seguridad						
P10: Tiempo para resolver dudas	4	6,3	60	93,8	64	100,0
P11: Respeto a la privacidad de la atención	20	31,3	44	68,8	64	100,0
P12: Examen físico completo y minucioso	10	15,6	54	84,4	64	100,0
P13: Resolución del problema de salud	3	4,7	67	95,3	64	100,0

Nota: Elaboración Propia

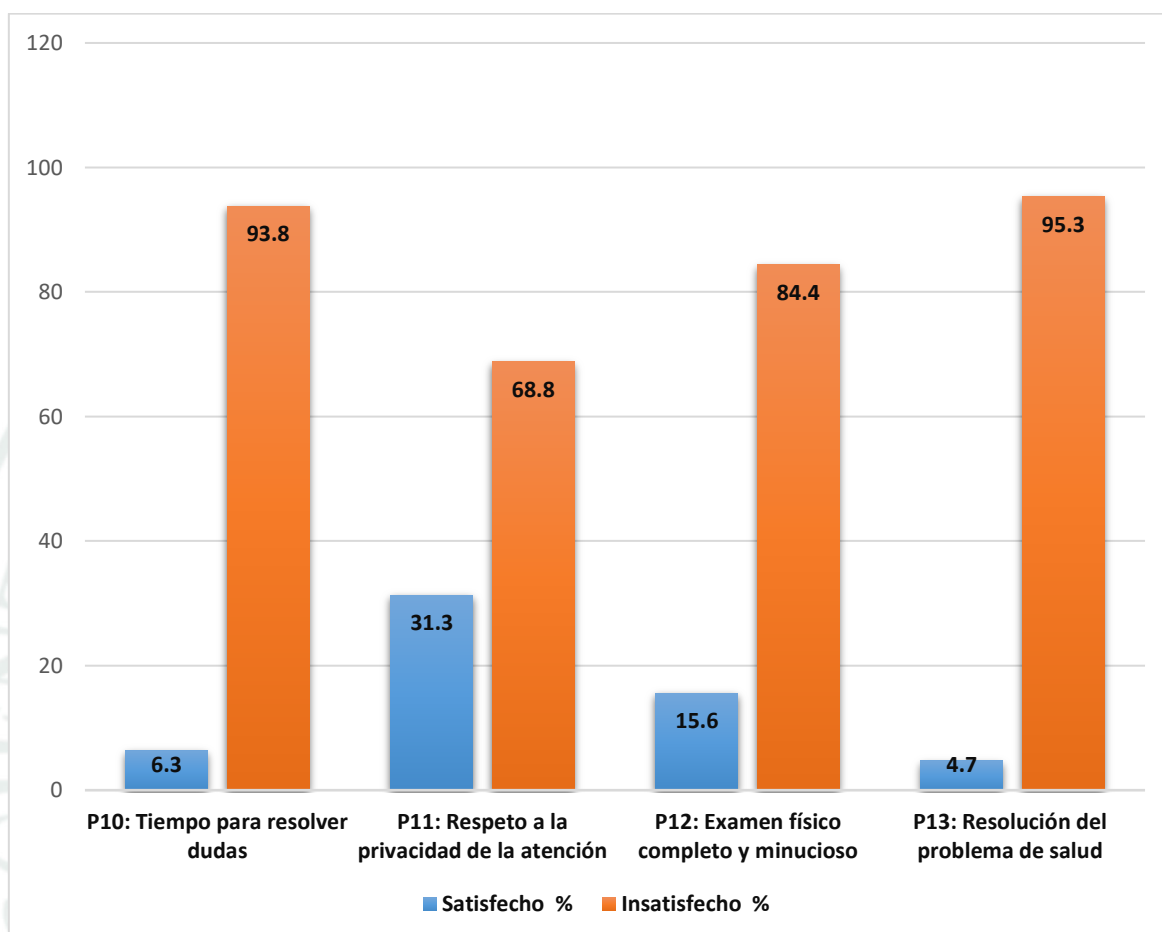
Análisis e interpretación

En la tabla 11, en la dimensión de seguridad de la satisfacción del usuario externo, los resultados muestran una insatisfacción marcadamente elevada en todos los indicadores evaluados. Respecto al tiempo dedicado para resolver dudas del usuario (P10), solo el 6,3% manifestó satisfacción, mientras que un abrumador 93,8% se mostró insatisfecho, lo que indica una comunicación insuficiente y limitada disponibilidad del personal para brindar información clara y oportuna. En cuanto al respeto a la privacidad durante la atención (P11), el 31,3% de los usuarios expresó satisfacción, frente a un 68,8% de insatisfacción, evidenciando que, para la mayoría, no se garantizan adecuadamente las condiciones de confidencialidad y respeto en el proceso asistencial.

Asimismo, la percepción sobre la realización de un examen físico completo y minucioso (P12) fue negativa en el 84,4% de los usuarios, mientras que solo el 15,6% se mostró satisfecho, lo que sugiere una atención percibida como superficial o apresurada. Finalmente, la resolución del problema de salud (P13) presentó el nivel más crítico de insatisfacción, con un 95,3% de usuarios insatisfechos y apenas un 4,7% satisfechos, reflejando una baja confianza en la efectividad del cuidado recibido.

Figura 9.

*Dimensión de Seguridad, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado
– Arequipa, 2025*



Nota: Elaboración Propia

Tabla 12.

Satisfacción del usuario según la dimensión de Empatía, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025

Dimensión de la satisfacción del usuario	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%
<i>Empatía</i>						
P14: Amabilidad, respeto y paciencia del personal	9	14,1	55	85,9	64	100,0
P15: Interés del personal para resolver problemas	12	18,8	52	81,3	64	100,0
P16: Comprensión de la explicación del problema de salud	11	17,2	53	82,8	64	100,0
P17: Comprensión de los procedimientos realizados	11	17,2	53	82,8	64	100,0
P18: Comprensión del tratamiento	11	17,2	53	82,8	64	100,0

Nota: Elaboración Propia

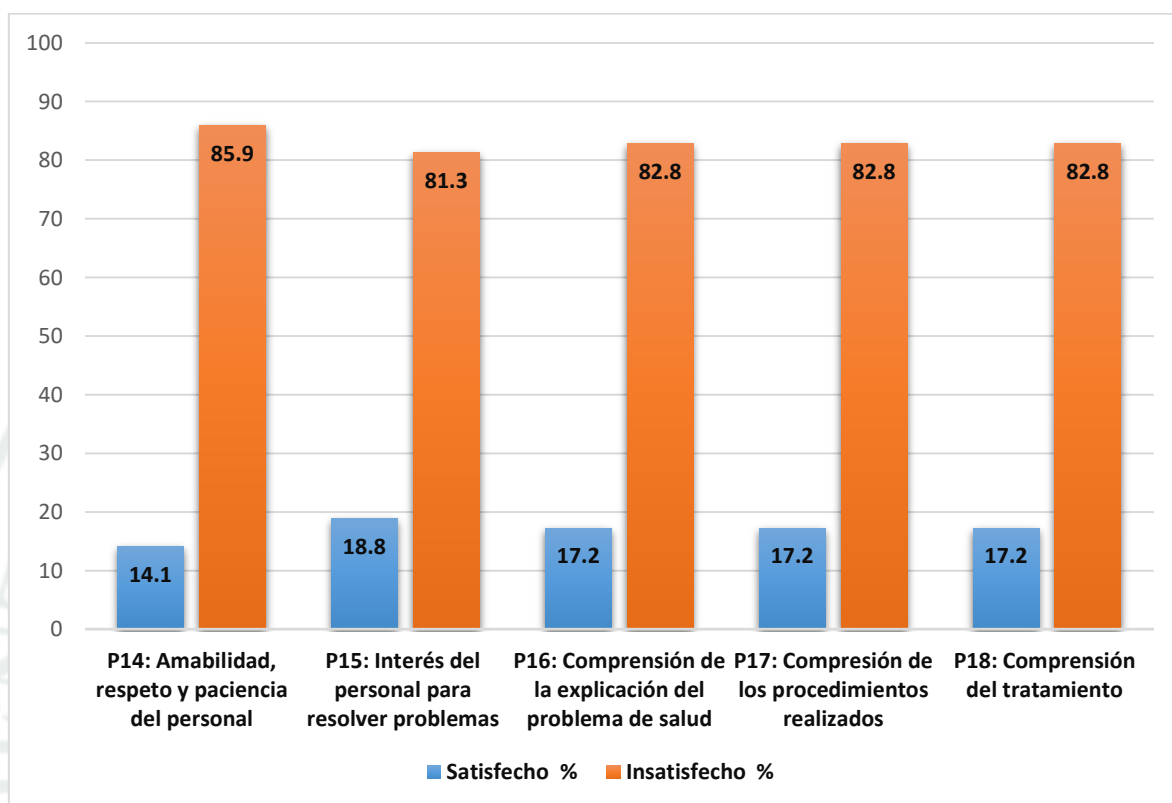
Análisis e interpretación

En la tabla 12, en la dimensión de empatía de la satisfacción del usuario externo, los resultados evidencian una predominancia clara de la insatisfacción en todos los ítems evaluados. En relación con la amabilidad, respeto y paciencia del personal (P14), solo el 14,1% de los usuarios se mostró satisfecho, mientras que el 85,9% manifestó insatisfacción, lo que sugiere percepciones negativas respecto al trato humano durante la atención. Asimismo, el interés del personal para resolver los problemas de salud (P15) fue considerado insuficiente por el 81,3% de los usuarios, frente a un 18,8% que expresó satisfacción, evidenciando una limitada percepción de compromiso y apoyo por parte del equipo de salud.

Respecto a la comprensión de la explicación del problema de salud (P16), el 82,8% de los usuarios refirió insatisfacción, lo que indica dificultades en la claridad y efectividad de la información brindada. De manera similar, la comprensión de los procedimientos realizados (P17) y la comprensión del tratamiento indicado (P18) presentaron el mismo patrón, con un 82,8% de insatisfacción y solo un 17,2% de satisfacción en ambos casos, lo que refleja una comunicación inadecuada y escasa orientación al usuario.

Figura 10.

*Dimensión de Empatía, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado
– Arequipa, 2025*



Nota: Elaboración Propia

Tabla 13.

Satisfacción del usuario según la dimensión de Aspectos tangibles, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025

Dimensión de la satisfacción del usuario			Satisfecho		Insatisfecho		Total	
			n	%	n	%	n	%
<i>Aspectos tangibles</i>								
P19:	Adecuación de señalización de emergencia		15	23,4	49	76,6	64	100,0
P20:	Personal de orientación a pacientes		41	64,1	23	35,9	64	100,0
P21:	Disponibilidad de equipos y materiales		5	7,8	59	92,2	64	100,0
P22:	Limpieza y comodidad de ambientes		40	62,5	24	37,5	64	100,0

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

En la tabla 13, la dimensión de aspectos tangibles de la satisfacción del usuario, los resultados muestran una percepción heterogénea. En cuanto a la adecuación de la señalización de emergencia (P19), el 76,6% de los usuarios manifestó insatisfacción, frente a solo el 23,4% de satisfacción, lo que evidencia deficiencias en la orientación visual y accesibilidad dentro de la unidad, aspecto crítico en contextos de atención urgente. Asimismo, la disponibilidad de equipos y materiales (P21) presentó el mayor nivel de insatisfacción, con un 92,2% de usuarios insatisfechos y apenas un 7,8% satisfechos, reflejando una percepción marcada de carencia de recursos indispensables para una atención oportuna y segura.

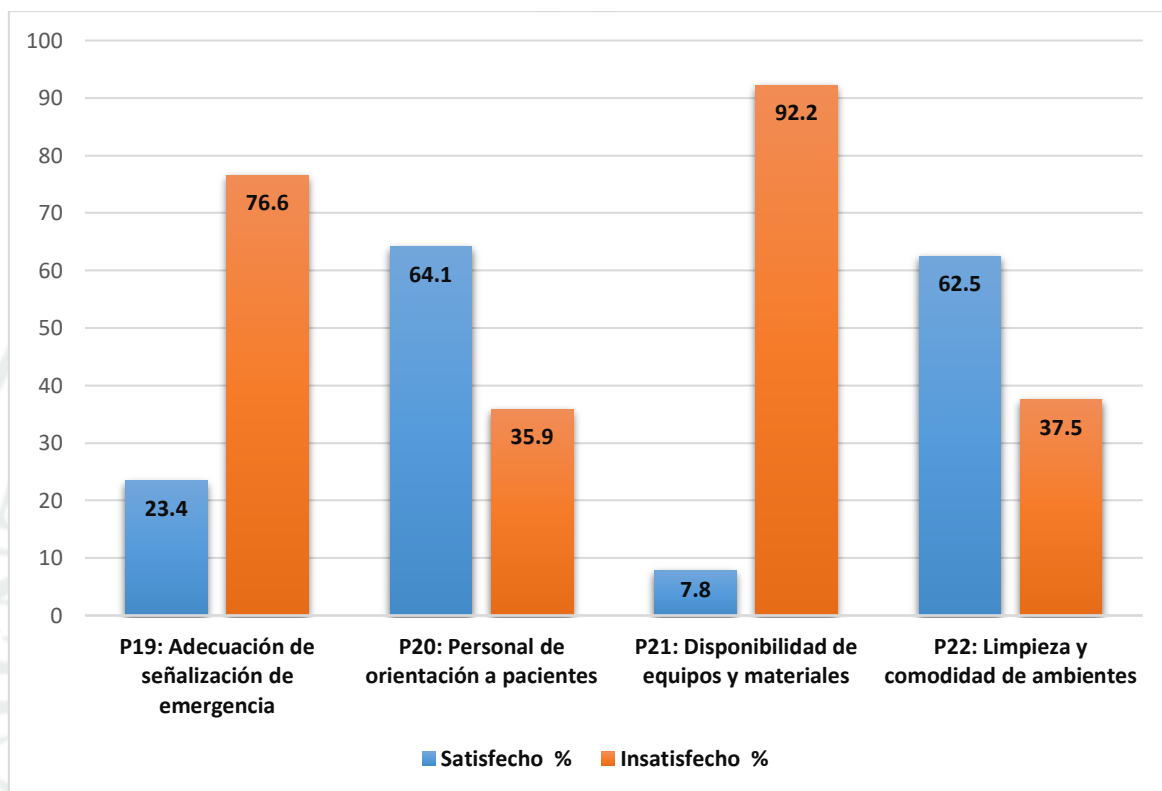
Por otro lado, se observaron resultados más favorables en relación con el personal de orientación a pacientes (P20), donde el 64,1% de los usuarios se mostró satisfecho y el 35,9% insatisfecho, lo que indica una valoración positiva del apoyo brindado para guiar

a los usuarios dentro del establecimiento. De manera similar, la limpieza y comodidad de los ambientes (P22) fue considerada adecuada por el 62,5% de los encuestados, mientras que el 37,5% expresó insatisfacción, sugiriendo condiciones físicas aceptables, aunque aún susceptibles de mejora.



Figura 11.

Dimensión de Aspectos tangibles, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025



Nota: Elaboración Propia

Tabla 14.

Satisfacción del usuario según sus dimensiones, Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado – Arequipa, 2025

Dimensiones de la satisfacción	Satisfecho %		Insatisfecho%		Total	
	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	25	39,4	39	60,6	64	100,0
Capacidad de respuesta	19	30,5	45	69,5	64	100,0
Seguridad	9	14,5	55	85,5	64	100,0
Empatía	11	16,9	53	83,1	64	100,0
Aspectos tangibles	25	39,5	39	60,5	64	100,0

Nota: Elaboración Propia

Análisis e interpretación

La Tabla 14 presenta la distribución de la satisfacción del usuario externo según sus dimensiones en la Unidad de Vigilancia Intensiva, evidenciando un predominio generalizado de la insatisfacción en todas las dimensiones evaluadas. En la dimensión fiabilidad, el 39,4% de los usuarios se encontró satisfecho, mientras que el 60,6% manifestó insatisfacción, lo que indica deficiencias en el cumplimiento oportuno y confiable de la atención esperada. De manera similar, en la capacidad de respuesta, solo el 30,5% de los usuarios expresó satisfacción, frente a un 69,5% de insatisfacción, reflejando demoras y limitaciones en la rapidez de los procesos asistenciales y administrativos.

La dimensión seguridad presentó los resultados más desfavorables, con apenas un 14,5% de usuarios satisfechos y un elevado 85,5% de insatisfechos, lo que sugiere una percepción negativa respecto a la confianza, la competencia profesional y la resolución de los problemas de salud. En cuanto a la empatía, el 16,9% de los usuarios se mostró satisfecho, mientras que el 83,1% manifestó insatisfacción, evidenciando una marcada debilidad en el trato humano, la comunicación y la comprensión de las necesidades del paciente.

Finalmente, en la dimensión de aspectos tangibles, el 39,5% de los usuarios reportó satisfacción y el 60,6% insatisfacción, lo que indica limitaciones en infraestructura, señalización y disponibilidad de recursos, a pesar de que algunos elementos físicos del entorno fueron valorados de manera positiva.



Tabla 15.

Correlación del nivel de estrés y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Honorio Delgado- Arequipa, 2025

Variable		Estrés	Satisfacción del usuario
1. Estrés	Correlación de Pearson	de —	-0,049
	Valor p	—	0,698
2. Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	de -0,049	—
	Valor p	0,698	—

Nota: Elaboración Propia

En la Tabla 15 se presentan los resultados de la relación entre el nivel de estrés y la satisfacción del usuario externo, considerando el análisis de correlación de Pearson de acuerdo a la prueba de normalidad (Anexo 4). Se observa que el coeficiente de correlación obtenido fue de $r = -0,049$, lo que indica una relación muy débil y negativa entre ambas variables. Es decir, a mayor nivel de estrés, la satisfacción tendería a disminuir, pero la fuerza de esta relación es prácticamente nula.

Asimismo, el valor de significancia fue de $p = 0,698$, el cual es mayor a 0,05; por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés del personal de enfermería y la satisfacción del usuario externo en esta muestra.

2. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés entre los profesionales de enfermería y la satisfacción del usuario externo en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Regional Honorio Delgado durante el año 2025. Para ello, se buscó realizar un análisis descriptivo e inferencial a partir de datos obtenidos que permitió caracterizar a los participantes y evaluar una posible asociación entre ambas variables.

Respecto a las características demográficas de los participantes, se determinó que los usuarios estuvieron en su gran mayoría en el rango de edad de 30 a 44 años (39,1%). Asimismo, la mayor proporción de los usuarios pertenece a la población de edad adulta intermedia, siendo la edad prevalente analizada en otros establecimientos (9). Además, el 60,9% de los usuarios fueron del sexo femenino y más de la mitad de los participantes estuvieron en calidad de acompañantes (62,5%), lo que refleja que las percepciones en su mayoría provienen de familiares.

Asimismo, más del 90% de los usuarios tenía estudios secundarios o superiores, lo que pueda influir en tener mayores expectativas y exigencias sobre la calidad del servicio. Por otro lado, el 93,80% refirió tener como seguro al SIS, lo que denota una dependencia al sistema de salud público. Sin embargo, también es importante destacar que el 95,3% de los encuestados fueron usuarios nuevos, lo que refleja la percepción en su primer contacto con el servicio.

Respecto a las características demográficas del personal de enfermería, la mayoría de los profesionales se encontró en el rango de edad de 30 a 44 años (70,3%), era del sexo femenino (90,6%) y contaban con una licenciatura (73,4%). Además, más del 60% contaba con un contrato CAS y el 65,6% reportó tener hijos, lo que sugiere una mayor parte del personal asume responsabilidades laboral y familiares, lo que puede contribuir con el nivel de estrés. Asimismo, más del 50% eran solteros, seguidos por convivientes y casados. En estudios realizados por Sotomayor (36) y Soto (38) se analizaron muestras similares donde hubo un predominio del personal de enfermería de entre 30 a 59 años, del sexo femenino y soltera.

En cuanto al nivel de estrés medido con el Maslach Burnout Inventory, el 87,5% del personal presentó un estrés a un nivel medio, seguido de un 9,38% que presentaron un nivel de estrés alto. Esto refleja que más del 90% de los profesionales se encuentra expuesto a niveles significativos de estrés. Por otro lado, al evaluar las dimensiones del estrés, encontramos que el agotamiento emocional fue bajo (73,4%), la despersonalización fue baja (64,1%) y la falta de realización personal fue baja (60,9%). Esto evidencia un patrón de estrés moderado en el personal de enfermería, lo que sugiere que, a pesar del desgaste emocional asociado a su labor, aún hay un autocontrol sobre la carga afectiva. Además, se observa una actitud empática y de buen trato.

Al identificar la satisfacción del usuario externo mediante la escala SERVQUAL, se evidenció que la mayoría de los usuarios mostraron insatisfacción con la atención recibida. Esta insatisfacción evidencia una percepción negativa en la calidad del servicio, lo que podría estar vinculado a múltiples factores estructurales, organizacionales y de trato humano dentro del servicio de UVI. Esto refleja un contraste respecto a estudios similares realizados en el mismo nosocomio, donde Cárdenas (11) muestra un nivel de satisfacción del 75,6% en el servicio de Medicina y Suárez (47) revela una satisfacción del 43% en el servicio de Pediatría.

Al evaluar la satisfacción del usuario por dimensiones, se encontró mayor satisfacción en las dimensiones de fiabilidad (39,4%), aspectos tangibles (39,5%) y capacidad de respuesta (30,5%). En contraste, un estudio realizado por Arce et al. (48), las dimensiones con mayor satisfacción fueron las de seguridad, capacidad de respuesta y empatía en servicios de emergencia. Además, en otro estudio realizado en el mismo hospital, la dimensión de empatía tuvo un alto nivel de insatisfacción como en nuestro estudio (83,1%). Estos resultados, podrían estar relacionados a un contexto de emergencia, el tipo de usuario y la sobrecarga del servicio.

Por otro lado, al analizar las preguntas de la dimensión de fiabilidad, existen aspectos por mejorar en áreas críticas priorizando la atención directa, la comunicación y el acceso a medicamentos. Asimismo, respecto a la capacidad de respuesta, los usuarios estuvieron insatisfechos en un gran porcentaje en la falta de rapidez en los exámenes de diagnóstico y la atención en farmacia, por ello, esto evidencia la necesidad de fortalecer los procesos operativos en la agilidad del servicio brindado al usuario.

Adicionalmente, respecto a la dimensión de seguridad, se evidenció una alta insatisfacción (85,5%) en el tiempo de resolución de dudas y de problemas de salud. Esto indica que debe mejorar la calidad de la atención desde la comunicación médico-paciente y la efectividad en la resolución del problema. Además, la dimensión empatía fue una de las que contaron con un mayor nivel de insatisfacción (83,1%), lo que pone en evidencia la necesidad de fortalecer las habilidades de comunicación y actitudinales en el personal de enfermería. Finalmente, la dimensión de aspectos intangibles tuvo un mayor nivel de satisfacción (39,5%); sin embargo, existe aún deficiencias en infraestructura y equipamiento, que requieren atención prioritaria para mejorar la calidad del servicio.

Al evaluar la relación entre el nivel de estrés del personal y la satisfacción del usuario en la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2025. Los resultados evidenciaron que ambas variables presentan una distribución normal, lo que permitió el uso de pruebas paramétricas como la correlación de Pearson. Sin embargo, el análisis de contraste mostró un coeficiente de correlación de $r = -0,049$ con un valor de $p = 0,698$, lo que indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés del personal de enfermería y la satisfacción del usuario externo. Este resultado difiere de lo reportado en estudios previos realizados por Sotomayor (36) o Soto (38), donde se encontró una significancia estadísticamente significativa.

Estos hallazgos sugieren que, en la muestra estudiada, la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida no se ve influenciada directamente por los niveles de estrés del personal de enfermería. Esto podría explicarse porque la satisfacción del usuario depende de múltiples factores, tales como la organización del servicio, la disponibilidad de recursos, los tiempos de espera y la comunicación con el equipo de salud, más allá del estado emocional del personal asistencial.

No obstante, si bien en nuestro estudio no se encontró una significancia estadística, los resultados demuestran una coexistencia preocupante entre el personal de salud con un estrés moderado y el usuario con una alta insatisfacción, lo que puede estar relacionado a factores organizacionales, como el tiempo de espera, la falta de recursos y la sobrecarga laboral. Finalmente, esto evidencia una brecha crítica entre la atención esperada por los usuarios y la capacidad del sistema para satisfacer las expectativas de los usuarios

CONCLUSIONES

1. Se determinó que no existe una relación significativa entre el nivel de estrés de los profesionales de enfermería y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Regional Honorio Delgado. El análisis de correlación de Pearson evidenció un coeficiente $r = -0,049$ con un valor $p = 0,698$, lo que indica que dicha relación es débil y negativa, concluyéndose que no existe asociación entre ambas variables en la muestra estudiada.
2. El nivel de estrés del personal de enfermería de la UVI del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza es alto en un 9,4%, el nivel medio fue de 87,5% y nivel bajo es un 3,1%.
3. El nivel de satisfacción del usuario de la UVI alcanzó solo el 28,1%, mientras que la insatisfacción predominó con 71,8%, clasificándose en la categoría “por mejorar”. Todas las dimensiones se encontraron en la categoría “por mejorar”, donde las dimensiones más críticas fueron seguridad (85,5% de insatisfacción) y empatía (83,1%), seguidas por la capacidad de respuesta (69,5%). Mientras que las dimensiones de aspectos tangibles (60,5%) y fiabilidad (60,6%) fueron las que tuvieron menores porcentajes de insatisfacción.

RECOMENDACIONES

1. Para la dirección del Hospital Regional Honorio Delgado, se recomienda implementar medidas para la reducción de estrés, así como profundizar en otros factores organizacionales que inciden directamente en la satisfacción de los usuarios, como la calidad de la infraestructura, la disponibilidad de insumos, la gestión del tiempo de atención y la comunicación efectiva del personal, promoviendo evaluaciones periódicas que permitan identificar áreas críticas de mejora.
2. Para la dirección del Hospital Regional Honorio Delgado, se recomienda implementar un programa integral de manejo del estrés laboral, que incluya apoyo psicológico, pausas activas, talleres de autocuidado y resiliencia, además de garantizar una adecuada distribución de turnos y cargas de trabajo.
3. Para la dirección del Hospital Regional Honorio Delgado, se recomienda priorizar planes de mejora en la atención de la UVI, reforzando la capacitación del personal en competencias de empatía, comunicación humanizada y trato digno, así como establecer mecanismos de retroalimentación y monitoreo continuo de la satisfacción del usuario, como encuestas o buzón de sugerencias, con el objetivo de identificar debilidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. González C, Fuenzalida J, Fuster M, García C, Lobos C, Pacheco J, et al. Calidad de los cuidados de enfermería en unidades de pacientes críticos: una revisión de literatura. Ene [Internet]. 2023 [citado 30 de abril de 2025];17(2). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1988-348X2023000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
2. Ramírez S, Romero J, Suleiman N, Gómez J, Monsalve C, Cañadas G, et al. Prevalence, Risk Factors and Burnout Levels in Intensive Care Unit Nurses: A Systematic Review and Meta-Analysis. Int J Environ Res Public Health. 2021;18(21):11432.
3. Hernández D. Percepción del estrés laboral del profesional de enfermería, área de consulta externa. Vive Revista de Salud [Internet]. 2024 [citado 30 de abril de 2025];7(21):762-75. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2664-32432024000300762&lng=es&nrm=iso&tlng=es
4. Navas L, Jiménez W. Impacto del estrés laboral en los profesionales de enfermería que otorgan cuidados hospitalarios. Inspilip [Internet]. 2023 [citado 1 de mayo de 2025];7:18-28. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/492>
5. Cortez L, Pantoja M, Corte D, Tello M, Nuncio J. Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. Investigación y Pensamiento Crítico [Internet]. 2022 [citado 1 de mayo de 2025];10(2):1-15. Disponible en: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/333/3332947005/html/>
6. Gao Q, Liu M, Peng L, Zhang Y, Shi Y, Teuwen D, et al. Patient satisfaction and its health provider-related determinants in primary health facilities in rural China. BMC Health Serv Res [Internet]. 2022 [citado 1 de mayo de 2025];22(1). Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-022-08349-9>

7. Asamrew N, Endris A, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health*. 2020;2020:2473469.
8. Ali S, Hadi N. Service Quality Dimensions and Patient Satisfaction: A Two-Sided Empirical Approach. *J Ayub Med Coll Abbottabad*. 2019;31(4):593-601.
9. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2020 [citado 1 de mayo de 2025];36:620-8. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628#>
10. Ministerio de Salud del Perú. SUSALUD realiza encuesta nacional para medir satisfacción en servicios de salud [Internet]. 2014 [citado 1 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/31798-susaludrealiza-encuesta-nacional-para-medir-satisfaccion-en-servicios-de-salud>
11. Cárdenas C. Relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023 [Internet] [Tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2023 [citado 1 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/46cf9e69-3fdc-4049-b9f6-643a478a6d06>
12. Baro R, Sigal A, Massa M, Benzadon M, Gelpi R, Alves A. Association between empathy levels in physicians and patient satisfaction. *Medicina (B Aires)*. 2023;83(2):212-8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37094189/>
13. Goldstein D, Kopin I. Evolution of concepts of stress. *Stress* [Internet]. 2007 [citado 2 de mayo de 2025];10(2):109-20. Disponible en: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10253890701288935>
14. Houston B. Coping with Negative Life Events: Clinical and Social Psychological Perspectives [Internet]. Boston, MA: Springer US; 1987 [citado 2 de mayo de 2025]. p. 373-99. Disponible en: https://doi.org/10.1007/978-1-4757-9865-4_14
15. Lu S, Wei F, Li G. The evolution of the concept of stress and the framework of the stress system. *Cell Stress* [Internet]. [citado 2 de mayo de 2025];5(6):76-85. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8166217/>

16. Organización Mundial de la Salud. Estrés. 2023 [citado 2 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
17. Organización Mundial de la Salud. Mental health at work. 2024 [citado 2 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
18. Organización Internacional del Trabajo. Estrés laboral: un desafío colectivo. 2016 [citado 2 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://www.ilo.org/publications/workplace-stress-collective-challenge>
19. Naranjo M. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Rev Educación [Internet]. 2009 [citado 2 de mayo de 2025];33(2):171. Disponible en: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/511>
20. Duval F, González F, Rabia H. Neurobiología del estrés. Rev chil neuro-psiquiatr [Internet]. 2010 [citado 2 de mayo de 2025];48(4):307-18. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272010000500006&lng=en&nrm=iso&tlng=en
21. Patlán J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista Salud Uninorte [Internet]. 2019 [citado 2 de mayo de 2025];35(1):156-84. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&nrm=iso&tlng=es
22. Güngördü N, Kurtul S, Erdoğan M. Evaluation of Sleep Quality, Work Stress and Related Factors in Hospital Office Workers. La Medicina del Lavoro [Internet]. 2023 [citado 2 de mayo de 2025];114(3):e2023023. Disponible en: <https://www.mattioli1885journals.com/index.php/lamedicinadellavoro/article/view/14033>
23. Lukan J, Bolliger L, Pauwels N, Luštrek M, Bacquer D, Clays E. Work environment risk factors causing day-to-day stress in occupational settings: a systematic review. BMC Public Health [Internet]. 2022 [citado 2 de mayo de 2025];22(1):240. Disponible en: <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-021-12354-8>

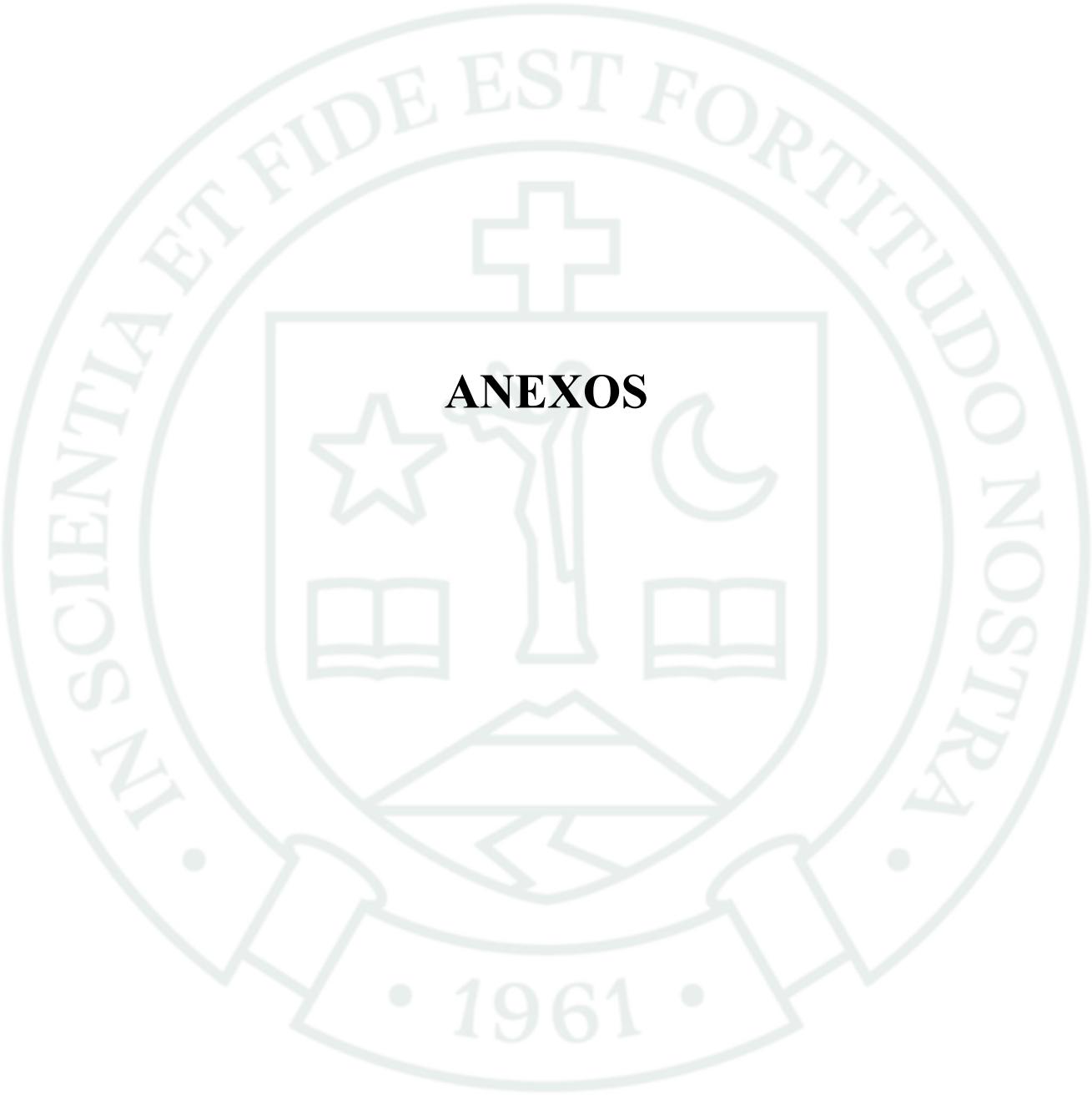
24. Maharaj S, Lees T, Lal S. Prevalence and Risk Factors of Depression, Anxiety, and Stress in a Cohort of Australian Nurses. *IJERPH* [Internet]. 2018 [citado 2 de mayo de 2025];16(1):61. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/1/61>
25. Pousa P, Lucca S. Psychosocial factors in nursing work and occupational risks: a systematic review. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2021 [citado 2 de mayo de 2025];74(suppl 3):e20200198. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672021001000301&tlng=en
26. Stimpfel A, Goldsamt L, Liang E, Costa D. Work Organization Factors Associated With Nurses' Stress, Sleep, and Performance: A Pre-pandemic Analysis. *Journal of Nursing Regulation* [Internet]. 2022 [citado 2 de mayo de 2025];13(3):4-12. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2155825622000850>
27. Navinés R, Martín R, Olivé V, Valdés M. Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica* [Internet]. 2016 [citado 2 de mayo de 2025];146(8):359-66. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0025775315006491>
28. Castelo W, Cueva J, Castelo A. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional [Internet]. 2022 [citado 1 de mayo de 2025];7(6:2022):176-98. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042495>
29. Goodrich G, Lazenby J. Elements of patient satisfaction: An integrative review. *Nursing Open* [Internet]. 2023 [citado 2 de mayo de 2025];10(3):1258-69. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.1437>
30. Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *Ijerph* [Internet]. 2021 [citado 2 de mayo de 2025];18(21):11337. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/21/11337>
31. Ministerio de Salud del Perú. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. No 527-2011/MINSA [Internet]. Lima: 2012 [citado 2 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica->

para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa

32. Arteta L, Palacio K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev salud pública [Internet]. 2018 [citado 2 de mayo de 2025];20(5):629-36. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/61032>
33. Portero S, Cebrino J, Herruzo J, Vaquero M. A Multicenter Study into Burnout, Perceived Stress, Job Satisfaction, Coping Strategies, and General Health among Emergency Department Nursing Staff. J Clin Med. 2020;9(4):1007.
34. Alharbi H, Alzahrani N, Almarwani A, Asiri S, Alhowaymel F. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. Nurs Open. 2023;10(5):3253-62.
35. Liu Y, Zhang F, Guan C, Song B, Zhang H, Fu M, et al. Patient satisfaction with humanistic nursing in Chinese secondary and tertiary public hospitals: a cross-sectional survey. Front Public Health [Internet]. 2023 [citado 2 de mayo de 2025];11:1163351. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2023.1163351/full>
36. Sotomayor J. Satisfacción del usuario con la atención recibida y estrés laboral en personal de enfermería durante la pandemia COVID-19 en el Centro de Salud Guadalupe, Ica 2022 [Internet] [Tesis de pregrado]. Ica: Universidad San Luis Gonzaga; 2023 [citado 2 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13028/4361>
37. Acosta M, Saldaña C, Poma D. Satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de emergencias de un hospital de la sierra del Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2023 [citado 2 de mayo de 2025];7(1):6032-46. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4899>
38. Soto J. Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima 2023 [Internet] [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2024 [citado 2 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11746>

39. Meza L, Guillén A. Relación entre el estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022 [Internet] [Tesis de pregrado]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2023 [citado 2 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12920/13152>
40. Zevallos D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, Arequipa: 2023 [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santa María; 2023 [citado 2 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12920/13234>
41. Cañadas G, San Luis C, Lozano L, Vargas C, García I, de la Fuente E. Evidencia de validez factorial del Maslach Burnout Inventory y estudio de los niveles de burnout en profesionales sanitarios. *Revista Latinoamericana de Psicología* [Internet]. 2014 [citado 2 de mayo de 2025];46(1):44-52. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-latinoamericana-psicologia-205-articulo-evidencia-validez-factorial-del-maslach-X0120053414519837>
42. Correa L. Adaptación y validación de un cuestionario para medir Burnout académico en estudiantes de Medicina de la Universidad Ricardo Palma. *RFMH* [Internet]. 2019 [citado 22 de septiembre de 2025];19(1):1-5. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/1794>
43. Rendón M, Peralta S, Hernández E, Hernández R, Vargas M, Favela M. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enf Global* [Internet]. 2020 [citado 30 de junio de 2025];19(3):479-506. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/398221>
44. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana* [Internet]. 2012 [citado 2 de mayo de 2025];23(2):88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

45. Maslach C, Jackson S, Leiter M. Maslach Burnout Inventory: Third edition. En: Evaluating stress: A book of resources. Lanham, MD, US: Scarecrow Education; 1997. p. 191-218.
46. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. 1998 [citado 2 de mayo de 2025];64(1):12. Disponible en:
<https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?cbl=41988&pq-origsite=gscholar>
47. Suárez Z. Factores asociados a la satisfacción de las madres de los pacientes hospitalizados en el servicio de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2020 [Internet] [Tesis de pregrado]. [Arequipa]: Universidad Católica de Santa María; 2020 [citado 2 de julio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/10160>
48. Arce M, Aliaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta Med Peru [Internet]. 1 de marzo de 2024 [citado 2 de julio de 2025];40(4). Disponible en: <https://amp.cmp.org.pe/index.php/AMP/article/view/2722>



ANEXOS

ANEXO N°1: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a), a través de este documento queremos invitarla a participar del estudio titulado:

“Relación entre el nivel de estrés de las profesionales de Enfermería y la satisfacción del usuario externo de la Unidad de Vigilancia Intensiva del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza– Arequipa, 2025”

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el nivel de estrés de las profesionales de Enfermería y la satisfacción del usuario externo de la UVI del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en los meses de enero a abril del año 2025.

Confidencialidad: toda la información brindada en este documento será protegida, garantizando el anonimato del participante. Además, los datos obtenidos serán usados para fines académicos.

Consentimiento

Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas respectivas sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo. Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos. He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos.

Tomando ello en consideración, **OTORGO** mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

FIRMA _____

ANEXO N°2: FICHA DE RECOLECCIÓN Y CUESTIONARIO BURNOUT

Edad (años): _____

Sexo: () Masculino () Femenino

Lugar de vivienda: () Urbano () Rural

Nivel educativo: () Bachiller () Licenciatura () Maestría () Doctorado

INSTRUMENTO MBI

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	
5	Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con pacientes es un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de enfermera.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	

13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes	
16	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	

ANEXO N°3: ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

		N° Encuesta: _____
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: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a) 1 Acompañante 2	
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino 1 Femenino 2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto 1 Primaria 2 Secundaria 3 Superior Técnico 4 Superior Universitario 5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS 1 SOAT 2 Ninguno 3 Otro 4	
6. Tipo de usuario	Nuevo 1 Continuador 2	
7. Tópico o área donde fue atendido: _____		

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 Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		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							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		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?							

ANEXO N°4: MATRIZ DE DATOS

S. 01	S. 02	S. 03	S. 04	S. 05	S. 06	S. 07	S. 08	S. 09	S. 10	S. 11	S. 12	S. 13	S. 14	S. 15	S. 16	S. 17	S. 18	S. 19	S. 20	S. 21	S. 22	edad_enf	sexo_enf	vivienda_enf	educación_enf	estado_civil_enf	hijos_enf	contrato_enf	nivel_ago	nivel_des	nivel_rea	nivel_glo	nivel_ago	
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	50	2	1	1	1	1	1	3	3	3	31	45
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	2	1	1	2	1	1	3	3	3	32	41
1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	50	1	1	2	2	1	1	3	3	1	38	46
1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	34	2	1	1	1	2	2	3	3	1	40	48	
1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	34	1	1	1	3	1	2	3	3	2	42	9	
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	35	2	1	1	1	1	2	3	3	2	42	48
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	33	2	1	1	3	1	2	3	3	2	45	42
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	36	2	1	1	1	2	2	3	2	1	46	43	
1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	46	2	1	1	1	2	1	3	3	1	46	46	
1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	33	2	1	1	2	1	2	3	3	1	49	37
1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	2	1	1	1	1	1	2	3	1	49	44	
1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	34	2	1	1	1	2	2	2	1	2	51	40
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	1	1	1	1	2	2	2	2	1	52	44	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	1	1	1	1	2	2	2	2	1	52	38	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	34	2	1	2	3	1	2	3	1	52	41	
1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	35	2	1	1	1	1	2	2	2	3	52	37
2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	37	1	1	1	1	1	2	1	1	2	52	41
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	2	1	1	3	1	1	3	2	1	52	42	
1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	59	2	1	2	2	3	1	1	3	3	3	52	44
1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	35	2	1	2	1	2	2	3	3	2	53	38
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	35	2	1	1	2	1	2	3	3	1	53	45
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2	1	1	2	1	1	3	3	1	53	28	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	48	2	1	1	2	1	1	3	1	53	37	
1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	62	2	1	2	2	1	1	3	3	1	53	35
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	31	2	1	1	1	2	1	2	3	3	1	54	40
1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	2	1	1	3	1	2	3	3	2	55	44	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	33	2	1	1	1	2	2	2	2	1	56	43
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	2	1	1	1	2	2	3	3	1	56	39	
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	60	2	1	1	2	1	1	3	3	2	56	27	
1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	2	1	1	1	2	2	3	1	1	57	37	
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	39	1	1	2	4	1	2	2	2	2	57	47
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	2	1	1	2	1	1	3	3	1	57	27	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	42	2	1	2	1	2	1	3	3	1	57	48
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	32	2	1	1	1	2	2	3	2	2	58	43	
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	37	2	1	1	3	1	2	3	3	1	58	35	
2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	42	2	1	2	4	1	1	1	1	1	58	44	
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	29	2	1	1	2	1	2	3	2	1	59	48
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	36	2	1	1	3	1	2	3	2	3	59	40	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	39	2	1	2	2	1	1	3	1	59	42	
2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	39	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	60	37
1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	66	2	1	2	2	1	2	3	2	2	60	40	
1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	2	1	1	3	1	2	3	3	1	61	47	
1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	40	2	1	1	1	2	2	3	2	2	61	42
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	42	2	1	1	1	1	2	3	3	1	61	39	
2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	63	2	1	1	2	1	1	3	3	2	62	47	
1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39	2	1	2	2	1	1	3	3	1	63	34	
1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	2	1	1	1	1	2	3	3	1	65	31	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	40	2	1	1	1	2	2	3	3	1	65	46
1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	45	2	1	2	1	1	2	3	1	67	42	
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	28	2	1	1	1	2	2	3	2	1	68	48
1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	33	2	1	1	3	1	2	2	3	1	68	43
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	49	2	1	1	3	1	1	3	3	1	68	44
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	1	1	2	1	2	2	1	1	3	69	27	
1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	34	2	1	1	1	2	2	3	3	3	69	45
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	30	2	1	1	1	2	2	3	3	1	70	48
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	33	2	1	1	2	1	2					

edad	condición	sexo	estudios	seguro	usuario	SATISFACCIÓN GL	PREG01	PREG02	PREG03	PREG04	PREG05	PREG06	PREG07	PREG08	PREG09	PREG10	PREG11	PREG12	PREG13	PREG14	PREG15	PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	PREG21	PREG22	FIABILIDAD	RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	ASPECTO TN	
39	1	2	3	1	2	-45	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-3	-4	-4	-5	-4	-6	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	0	4	-8	19	-11	-3	
40	2	2	3	1	2	-25	0	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-6	-8	4	-5	-2	
29	1	1	2	1	2	-15	1	0	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	4	-5	-3		
37	1	2	2	1	2	-13	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	-3	-4	-3	-2	-1		
43	2	1	3	1	2	-16	0	-1	-1	0	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	-2	4	-5	-3	
49	1	1	3	1	2	-25	1	0	0	-1	-2	-1	-2	-3	-3	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-9	4	-5	-5	
51	2	2	3	1	2	-38	0	0	-3	-3	-3	-2	-2	-1	-1	-3	-1	-2	-1	-3	-2	-1	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-9	-6	-7	-12	-4	
38	2	2	2	1	2	-15	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	4	-5	-4		
46	2	1	2	1	2	-25	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-3	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-6	-8	-6	-3	-2	
31	1	2	4	1	2	-23	1	0	-1	0	0	0	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	0	-1	-1	0	-4	-7	-9	-3
28	1	1	2	1	2	-22	1	0	-1	-1	0	0	-2	-2	-2	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1	0	-1	-6	4	-8	-3
26	1	2	2	1	1	-6	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-2	-2	
19	2	1	2	1	2	-24	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	0	-5	-4	4	-8	-3	
20	2	1	2	1	2	-20	1	0	-1	-1	-1	0	-3	-3	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	-8	-3	-5	-2	
22	2	2	2	3	2	-5	1	1	-1	1	0	0	0	0	-1	-2	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-1	-1	2	-1	-3	-1	-2	
55	2	1	3	1	2	-19	0	0	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	-3	-6	-5	-3		
25	2	2	3	1	2	-42	0	-1	-1	-4	-4	-2	-2	-2	-2	-3	-5	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	0	-1	-1	-10	-8	-13	-8	-3	
37	2	2	2	1	2	-15	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	-3	-7	4	-1	0		
21	2	2	2	1	2	-22	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	-7	-5	4	-5	-1		
41	2	1	4	1	2	-33	-1	0	0	-1	-4	-2	-5	-4	-4	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-2	0	-6	-15	-5	-4	-3
38	2	2	2	1	2	-25	0	0	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-4	-7	-6	-5	-3	
32	2	2	2	1	2	-36	0	0	-1	0	-3	-1	0	-1	-2	-2	-1	-5	-6	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-4	-4	-14	-10	-4	
36	2	2	4	1	2	-11	1	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	-2	-5	-2		
52	2	1	3	1	1	-18	0	0	-1	0	0	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-6	-5	-5	-1	
20	2	2	2	1	2	-18	0	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-4	-2	-4	-5	-3	
51	1	2	2	1	1	-19	1	0	0	-1	0	0	-1	-1	-2	-1	-1	-2	0	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	0	-2	-6	-7	-4	-4	
29	2	2	3	1	2	-20	0	0	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	-3	-4	-5	-6	-2	
40	2	2	3	1	2	-20	1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	0	0	-2	-3	-7	-6	-2		
25	1	1	3	1	2	-25	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-4	-4	-7	-7	-3	
35	1	2	3	1	2	-28	1	1	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-7	-6	-8	-5	
23	2	2	2	1	2	-8	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-2	-3	-2	
43	2	1	1	1	2	-19	-1	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	0	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1	0	-2	-3	-6	-5	-3	
28	1	1	3	1	2	-26	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	-3	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-6	-4	-8	-6	-2
42	2	2	4	1	2	-10	-1	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	-6	-2	-1	0	-1
42	1	2	4	1	2	-23	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-3	-4	-9	-5	-2
50	1	2	3	1	2	-31	-1	0	-2	-4	-4	-1	-3	-2	-3	-3	-2	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-11	-9	-8	-2	-1		
32	1	1	2	1	2	-29	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-7	-8	-5	-5	-4	
41	1	2	2	1	2	-36	1	-1	-1	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	0	-1	0	-6	-10	-9	-8	-3	
39	2	2	2	1	2	-27	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-6	-6	-8	-5	-2	
59	1	1	2	1	2	-26	-2	-1	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-7	-3	4	-8	-4	
36	2	1	2	3	2	-15	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-3	0	-4	-5	-3	
50	1	1	4	1	2	-24	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-5	-4	-6	-5	-4	
25	1	2	2	1	2	-12	1	1	0	-1	-1	0	1	0	0	-1	0	-1	-1	-2	-2	-1	0	-2	-1	-1	0	1	-2	1	-2	-6	-5	
35	2	1	2	1	2	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-2	-5	-1		
37	1	1	3	1	2	-11	1	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-3	-5	-1	
49	2	2	2	1	2	-14	0	0	-1	-1	-1	0	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-3	-6	-3	-1	-1		
50	1	2	4	1	2	-11	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-3	-5	-2	
45	1	2	4	1	2	-14	2	0	0	-2	-2	-2	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	-3	-3	-4	-2	
30	2	2	2	1	2	-15	0	-1	0	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	-2	4	-4	-3		
46	2	2	3	1	2	-30	0	-1	-1	-1	-5	-2	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-8	-7	-6	-5	-4	
39	2	2	3	3	2	-22	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-5	-7	-5	-3	
49	2	1	3	2	2	-25	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-7	-7	-4	-5	-2	
65	1	2	1	1	2	-33	1	1	0	0	-1	-1	-3	-3	-4	-4	-4	-4	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	1	-11	-15	-5	-3	
56	2	2	2	1	2	-23	-1	-1	-1	-2	0	-2	-2	-2	-3	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	-5	-9	-3	-5	-1	
62	2	2	2	1	1	-12	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-3	-2	-2	
42	1	1	2	1	2	-10	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-2	-5	-3		
37	1	2	3	1	2	-38	0	0	-1	-1	-1	-1	-5	-4	-3	-4	-2	-3	-3	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	0	-3	-13	-12	-8	-2		
51	2	1	2	1	2	-14	0	-1	-1	0	0	0	-1	0																				

ANEXO N°5: PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de normalidad para las variables de estrés y satisfacción del usuario

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov	
	Estadístico	Valor de p
Estrés	0,099	0,199
Satisfacción del usuario	0,084	0,200

Se presentan los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables de estrés del personal de enfermería y satisfacción del usuario externo. Se observa que para la variable estrés se obtuvo un estadístico de 0,099 con un valor de $p = 0,199$, mientras que para la satisfacción del usuario el estadístico fue de 0,084 con un valor de $p = 0,200$.

Dado que en ambos casos los valores de p son mayores a 0,05, se acepta la hipótesis nula de normalidad, lo que indica que tanto la variable estrés como la satisfacción del usuario presentan una distribución normal en la muestra analizada. Este hallazgo es relevante porque justifica el uso de pruebas estadísticas paramétricas.

ANEXO N°6: MATRIZ DE MEJORA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

> 60%	Por mejorar
40 – 60%	En proceso
< 40%	Aceptable

Interpretación

En la tabla se muestra la matriz de mejora del nivel de satisfacción global, en el caso de que el nivel de satisfacción global no haya alcanzado el porcentaje promedio mayor al 60%. Para ello, se describe los aspectos de mejora en base a la insatisfacción considerándose como oportunidades de mejora prioritarias