



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y estrés laboral del usuario externo e interno de un  
centro médico de Ancash, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Falen Castillo, Yenifer Sheila ([orcid.org/0000-0002-3861-7650](https://orcid.org/0000-0002-3861-7650))

**ASESOR:**

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix ([orcid.org/0000-0002-9279-7189](https://orcid.org/0000-0002-9279-7189))

**CO-ASESORA:**

Dra. Salas Sanchez Rosa Maria ([orcid.org/0000-0002-6454-8740](https://orcid.org/0000-0002-6454-8740))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud.

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A mis padres por ser mi apoyo en todo momento, dándome ánimos para culminar con éxito.

A mi pequeño hijo, que es mi motor y motivo, para enseñarle que en esta vida todo se puede con esfuerzo, y dedicación.

A mi hermano que ha sido mi apoyo incondicional frente a esta investigación de maestría.

Yenifer Sheila Falen Castillo

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme ser parte de este trabajo, escoger su nombre, su esencia y lo más importante buscar solución ante un problema encontrado en nuestra sociedad, Todo lo puedo en Cristo que me fortalece.

Filipense 4, 13.

Al director de la institución en estudio por permitirme coordinar con la unidad de capacitación, investigación y docencia de la red de Ancash.

A mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo que son parte de este proceso de trabajo de investigación.

La autora

## INDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Carátula	I
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXO	44

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i>	Nivel de calidad de atención del usuario externo de un centro médico de Ancash, 2022.	26
<i>Tabla 2.</i>	Nivel de Estrés laboral del usuario interno de un centro médico de Ancash, 2022.	27
<i>Tabla 3.</i>	Correlación entre la calidad de atención y el estrés laboral del usuario interno y externo de un centro médico de Ancash, 2022.	28

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: determinar la calidad de atención y estrés laboral del usuario externo e interno de un centro médico de Ancash, 2022. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de corte transversal con diseño descriptivo correlacional, porque se tendrá como fin esencial medir el grado de relación que existe entre las variables mencionadas. La muestra está constituida por 23 profesionales, técnicos y no técnicos de la salud y 79 usuarios que son atendidos en los diferentes servicios de medicina, ginecoobstetricia, enfermería, laboratorio, triaje, médicos especialistas, nutricionista, odontología, farmacia y pediatría del centro médico de Ancash, en donde se detalla un total de frecuencia de 102 participantes. La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario. Donde se tuvo como resultados: el nivel de calidad de atención de usuarios externos del centro médico de Ancash, 2022, está teniendo un nivel medio representado por un 46.84%; el nivel de estrés laboral del usuario interno de un centro médico de Ancash, 2022 representa el 56,52% con alto nivel de estrés, lo que significa ser un sector que merece tener las debidas atenciones y precauciones necesarias para que este fenómeno no siga en crecimiento en los profesionales y que la correlación entre la calidad de atención y el estrés laboral ha tenido una repercusión media o en otras palabras moderada, pues se entiende que el estrés fluye de forma negativa en el trabajador del establecimiento de salud.

**Palabras clave:** Atención, calidad, estrés, salud.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was: to determine the quality of care and work stress of the external and internal user of a medical center in Ancash, 2022. The research had a quantitative, cross-sectional approach with a descriptive correlational design, because it will have as its essential purpose measure the degree of relationship that exists between the aforementioned variables. The sample is made up of 23 health professionals, technical and non-technical, and 79 users who are cared for in the different medicine, obstetrics, nursing, laboratory, triage, medical specialists, nutritionist, dentistry, pharmacy, and pediatric services of the medical center of Ancash, where a total frequency of 102 participants is detailed. The technique that was used for the investigation was the survey whose instrument is the questionnaire. Where the results were: the level of quality of care for external users of the Ancash medical center, 2022, is having a medium level represented by 46.84%; The level of work stress of the internal user of a medical center in Ancash, 2022 represents 56.52% with a high level of stress, which means being a sector that deserves to have the necessary attention and precautions so that this phenomenon does not continue in growth in professionals and that the correlation between the quality of care and work stress has had a medium or, in other words, moderate repercussions, since it is understood that stress flows negatively in the health establishment worker.

Keywords: Attention, quality, stress, health.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en la salud es posible alcanzarla ante profesionales preparados psicológica y académicamente, incrementando la posibilidad de alcanzar respuestas deseadas frente a la población (OMS, s/f). Asimismo, el estrés laboral tiene espacio en nuestro entorno, provocando un desorden entre la presión individual y la capacidad para cumplir eficientemente, provocando a la vez inestabilidad físico y mental (Prevecon, 2018, p.1).

En la lucha contra la pandemia del COVID-19, en un estudio realizado en China, el personal de salud presentó ansiedad, estrés, depresión, ira, insomnio y temor; el índice de ansiedad fue mayor en las féminas con un 25,67% y en varones de 11,63%; como también un 26,88% mayor en enfermeras que en médicos con 14,29% (Lozano, 2020, p.1).

El estrés laboral se asocia al sufrimiento humano y al lugar laboral, durante la pandemia ha impactado en el estado mental y físico de los trabajadores de la salud (TS), producto del exceso laboral y, presentando a la vez, señales que indicarían trastorno de estrés postraumático (TEPT). De tal manera es necesario que se priorice medidas preventivas, ambientes resilientes para poder disminuir lo negativo e incrementar lo positivo en el área salud (Palomino, 2020).

A nivel nacional, en EsSalud se aprobó una planificación en gestión de calidad para el acceso oportuno de los pacientes, la planificación de la calidad con carácter estratégico donde involucra desde el nivel directivo hasta el operacional, debido a las restricciones sanitarias, impidieron movilización de pacientes; al mismo tiempo, estos efectos fueron trasladados a indicadores de calidad, debido en algunos casos a la disminución de equipos de protección, en otros, recurso humano para continuar con las funciones de calidad.

La Oficina de Gerencia de Sanidad y Humanismo el 30 de marzo del 2020 solicitó el cumplimiento de las directivas vigentes en seguridad del paciente con el fin de salvaguardar la seguridad de los asegurados adaptando instrumentos de monitoreo y supervisión del Sistema de Gestión de Calidad y en agosto del mismo año se cumplió con las medidas y equipos de protección, programándose visitas



presenciales a las áreas COVID además de actualizar las directivas de seguridad del paciente (EsSalud, 2022, pp. 7-31)

Con el propósito de impedir el aumento de pacientes afectados por cuadros graves de COVID-19 en el Centro médico público objeto de estudio, se intensificó la atención a pacientes en cuestión a su evaluación, el profesional de salud identifica sus signos de alarmas aplicando pruebas de diagnóstico de antígenos y el tratamiento farmacológico, hasta referenciarlos a un hospital de mayor nivel (Essalud, 2021)

Según Decreto Supremo que declara Estado de emergencia Nacional que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 con fecha 11 de marzo de 2020 (El peruano, 2020), se priorizaron a los empleados por encima de 60 años y aquellos que presentaban comorbilidades, aplicando el trabajo remoto a través de equipos informáticos, telecomunicaciones y análogos como el internet, telefonía, teniendo en cuenta que en el transcurso de la pandemia se implementó el Sistema de Gestión de los Servicios de la Salud (SGSS), donde capacitaron al personal competente.

Con la manifestación de lograr conceptualizar la relación que existe entre calidad de atención y estrés laboral del personal de salud del centro médico que posiblemente tuvieron que lidiar con el aumento de cuadros de estrés laboral generado por una gran impresión en la salud mental y a la vez lograr registrar el nivel de estrés laboral en la atención médica. Se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y estrés laboral del usuario externo e interno de un centro médico de Ancash, 2022?

Como objetivo general se manifiesta: Determinar la calidad de atención y estrés laboral del usuario externo e interno de un centro médico de Ancash, 2022. En cuanto a los objetivos específicos está expresado de la siguiente manera: Identificar el nivel de calidad de atención de usuarios externos del centro médico de Ancash, 2022; identificar el nivel de estrés laboral de usuarios internos de un centro médico de Ancash, 2022 y analizar la relación de las dimensiones de la calidad de

atención y estrés laboral del usuario externo e interno de un centro médico de Ancash, 2022.

La presente investigación presenta una justificación en sustento a la calidad de atención y el estrés laboral en los pacientes que merecen un servicio de salud a la altura con fines de prevención, eficiencia en la salud, dentro como fuera del centro de salud, es de esta premisa que partimos y la importancia que se debe emplear en los profesionales de salud, respetando los derechos del usuario dentro de los pasillos del centro de salud, ahora esta investigación presenta un cúmulo de conocimientos y estudios para cooperar en ciencia y disciplina, de tal manera mejorar en la calidad con estándares humanísticos y sociales con política integrales en salud mental y disminuir el estrés laboral en todo el personal que conforma el servicio en primera y última línea del establecimiento de salud, pues este trabajo va a contribuir con pautas estrategias, científicas-sociales, para mejorar la atención y reducir los factores de estrés laboral.

El estrés laboral se considera como un estado de tensión que forma parte de la vivencia cotidiana de cada conocedor de la salud, posiblemente expuesto a los diferentes caracteres de la población, trato de reflejar como este recurso humano importante en la atención puede llegar a presentar estrés en su desempeño y que hechos desencadena dicho evento o posiblemente lo consideran parte de su rutina diaria. Desde esta mirada panorámica, lo que deseo hallar en este trabajo es contribuir, conocer e identificar aquellos aspectos que causarían el estrés laboral ya sean externos o internos (Chang; Chang y Miranda, 2021, p.45).

Paralelamente, se presentaron las hipótesis Ha: Existe relación calidad de atención y estrés laboral del usuario externo e interno de un centro médico de Ancash, 2022 y como hipótesis nula Ho: No existe relación entre calidad de atención y estrés laboral del usuario externo e interno de un centro médico de Ancash, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones internacionales identificamos a Islas (2022) quien indica que la calidad de atención en el centro de salud, realizado en servicios de urgencia en un nosocomio en México alcanzó un porcentaje de 52,2% , si bien se observó que la hospitalización fue mejor que la atención ambulatoria con un porcentaje de 64,5%; se evidenció que la gran congestión de usuarios en la atención de urgencia lamentablemente perjudica ofrecer una atención de calidad; debido a la escasez de recurso humano, planteándose programas y acciones a implementar.

Asimismo, encontramos a Gilavand y Torabipour (2022), donde mencionan que, la calidad de servicios en Irán nos demuestra que existía una brecha de calidad en las dimensiones entre el actual y deseable de los pacientes donde la capacidad de respuesta se considera en (1,04) y seguridad (0,99), empatía (0,95), fiabilidad (0,91) y factores físicos o tangibles (0,86) ocuparon los lugares que le corresponde, en conclusión, nos indica que las expectativas de los pacientes son superiores a la percepción de la realidad.

Entre otras investigaciones mencionamos a Cabay, Noroña, Darwin y Vega (2022) donde en su artículo científico tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital General Riobamba, de Ecuador, durante la pandemia de COVID-19. Se encontró que el 76 % de la población estudiada presentó un bajo nivel de estrés, pero se evidenció una relación representativa entre los diferentes estresores y la variable nominal del área de trabajo. No hubo relación en el análisis de configuración entre el estrés y la satisfacción laboral; lo que se encontró fueron inferencias entre los diferentes factores de ambos cuestionarios. No existió una relación estadísticamente significativa entre el estrés y la satisfacción laboral.

De igual forma, Vásquez y González (2020), en el análisis descriptivo realizada en el hospital en el Ecuador, se halló que, de 30 enfermeras del área de emergencia, el 83,33% se encuentran con sobrecarga laboral, seguido de un 73,33% detallaron el agotamiento como siguiente factor estresante, además de

un 70% mencionaron que el espacio insuficiente y la insatisfacción laboral son el otro factor de estrés en el trabajo en enfermería.

Siguiendo en base a la calidad de atención, tenemos a Suárez, Robles, Serrano y Armijo (2019) en su artículo científico que tuvo como objetivo determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018. Y es así que llegó a la conclusión que la calidad de atención del Centro de Salud CAI III tiene una satisfacción regular de acuerdo al modelo SERVQUAL, los usuarios perciben que falta mejorar la infraestructura del Centro de Salud, y la empatía del personal hacia a los usuarios.

De igual manera Aguayza (2018), en un estudio descriptivo en Quito, se determinaron causantes estresores en los enfermeros de las áreas de emergencia, en obstetricia y ginecología del nosocomio, se encontró que, de los tres factores, el factor III que es incertidumbre respecto al tratamiento tiene un (60%) encontrándose alto, el factor IX se refiere al clima organizacional (53,3%) y el factor II carga de trabajo (46,7%).

Asimismo, Cueva (2017), en un estudio realizado en República Dominicana sobre estrés laboral y autopercepción de la calidad, señala que el 65,7% el estrés laboral es moderado, el 14,3% elevado y el 11,4% disminuido. Señalando que el 85,7% identifica autopercepción positiva en la calidad de atención y el 14,3% es muy exitoso. La relación nos muestra que no existe significancia entre problemas de trabajo y la autopercepción de la calidad de atención.

Por último en un estudio realizado por Ma (2018) en China, se halló que el estrés laboral severo tiene efectos graves entre calidad de atención y estrés laboral en la atención en medicina entre los trabajadores de la salud chinos, éste proyecto se realizó en 74 hospitales, encuestando a 2426 trabajadores de la salud, utilizando un modelo de ecuación estructural, examinando la relación entre ellos, utilizando la prueba de Sobel, presentando los siguientes resultados: efecto positivo directo moderado en calidad de atención ( $y=0.24$ ;  $p<0,001$ ). En lo que se refiere a estrés por desafío presentó efecto inverso directo hacia la salud ( $y=y 0,05$ ;  $p<0,05$ ) y un

efecto positivo directo con gran significancia sobre calidad de atención. Lo que se recomienda mejorar la calidad de atención médica, desarrollar e implementar intervenciones dirigidas al estrés de obstáculos.

A nivel nacional, en un estudio realizado por Oroya (2021) en la región de Lima se evaluó que hay relación significativamente moderada, directamente proporcional y negativa entre lo que refiere estrés laboral y gestión de la calidad de atención en los pacientes, además existe relación directamente proporcional entre el inicio de presión estresor y gestión de la calidad de atención con nivel muy significativo, en relación al grado de estrés es causado por un agotamiento elevado de 70%, en relación a la realización personal se identificó un 60% y un 65% sufre despersonalización en su atención.

Prosiguiendo con los antecedentes menciono a Alvarado (2022) donde en su artículo evaluó el análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. En resultados se encontró que la atención no fue oportuna, los profesionales en su totalidad no están comprometidos, atención regular, la mayoría de los médicos tienen buen trato y gentileza, tolerancia y paciencia, no hay citas en tiempos oportunos.

Además, Gutiérrez (2021), en su estudio encontró un nivel bajo de 81,75% en la dimensión manifestaciones psicosomáticas del estrés laboral, asimismo un 18,75% nivel medio, en la dimensión motivación laboral un nivel bajo con 47,50%, respecto a la dimensión condición laboral un 82,50% en bajo nivel y un medio de 17,50%, seguido de un 86,25% en un bajo nivel en la dimensión demanda laboral y un 13,75% en un medio nivel.

En la misma línea, tenemos a Febres y Mercado (2020) en su artículo científico que tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016. En resultados, hubo una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron básicamente de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de

satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción.

Observamos en la siguiente investigación, Panduro (2019), muestra una correlación entre desempeño laboral y estrés laboral, los trabajadores de la Red Asistencial EsSalud en la ciudad de Tarapoto; la dimensión agotamiento por estrés laboral; un 66% en un nivel medio, seguido de la dimensión logros personales encontrándose en un nivel medio con 71%.

En otro estudio demostrado por Huallpartupa y Laqui (2019), en su análisis descriptivo con diseño correlacional y del corte trasversal, señala 30 enfermeras del servicio, se obtuvo que un 53,3% el estrés laboral es superior, seguido de 46,7% nivel medio y con relación a la calidad de vida laboral es excelente con 70% y regular en un 30%. Ahora al relacionarlas se pudo evidenciar que existe relación significativa.

Describiendo ahora sobre la calidad de atención tenemos a Araujo (2022) en su artículo que tuvo como propósito identificar las características de la interacción entre el usuario externo y los servicios de salud, además de las formas de evaluación de las percepciones respecto a lo que se considera como calidad en el ámbito sanitario, todo esto por medio de un análisis sistemático con validez científica que permitió la extracción de datos. Se tuvo como resultado que las amenazas encontradas de la satisfacción del usuario en las investigaciones estudiadas se relacionan con la discriminación percibida en la falta de accesibilidad debido a alguna condición física, la violencia de parte del personal sanitario, la falta de un diagnóstico integral en atenciones interdisciplinarias, la poca disponibilidad de pruebas y equipos de diagnóstico médico.

A nivel regional, en un estudio realizado por Reyes (2019), se evidencia que el 77% de las enfermeras muestran un estrés bajo, el 20% se muestra medio y

solo 3% se encuentra alto. Respecto a la calidad de cuidado se muestra que el 53% brindan una regular atención, el 30% buena calidad y por último un 17% deficiente, concluyendo que se encuentra coordinación entre estrés y calidad de vigilancia de enfermeras al paciente.

Por su parte, Barrera (2017), en su investigación realizada en el Hospital de Pomabamba nos muestra que existe un 16,9% en el estrés severo, seguido de un 59,2% y 16,9% que presentó estrés moderado y leve. De tal manera se resalta un desempeño moderado con 57,7%, 52,1% y 49,3% seguido de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización; además un desenvolvimiento alto del 49,3%, 42,3% y 25,4% del personal en la dimensión académica, laboral e investigador.

En el siguiente estudio realizado por Limay (2018), realizado en el Hospital La Caleta-Chimbote, se evidenció que el 29,4% de las personas obtienen una calidad de atención deficiente y se encuentran no satisfechas, el 17,6% los pacientes manifestaron calidad buena y media satisfechas, el 14,7% una calidad buena y satisfecha, seguido del 2,9% no estuvieron satisfechas con la calidad, siendo deficiente.

Luego de una lacónica serie de antecedentes es que tenemos como bases teóricas los siguientes puntos:

Hablar sobre una gestión de calidad asociada a la salud se refiere que este debe enfocarse en mejorar puntos como la infraestructura, medicamentos, tecnología, auditorias, que exista un debido uso de los fondos de cada establecimiento de salud, el respeto por los derechos de los terceros y fortalecer la misión y visión que tiene las ciencias de la salud conjuntamente con la gestión y sus principios de eficiencia y transparencia (Pedesta y Maceda, 2018).

Es así que durante décadas, los hospitales, los sistemas de salud, han estado laborando para implementar las cualidades de las organizaciones de alta confiabilidad, estas organizaciones de alta confiabilidad no lo abordan como un

proyecto a corto plazo o una lista de verificación, más bien añaden los principios de cada interacción y acción comenzando con el liderazgo, asimismo cuando una organización está creciendo hacia una cultura operativa basada en características de alta fiabilidad, todos están en aprendizaje constante, no se trata de estar a la perfección sino de monitoreo y una respuesta proactiva impulsando a resolver problemas y asumir desafíos; la preocupación por las fallas, la sensibilidad a las operaciones son necesarias para la resiliencia ante la crisis (Griffin, 2021).

La suma de competencias y habilidades en todos los trabajadores son base para la preparación en gestión de crisis en salud, competencias que hacen frente a situaciones estresantes, que podrían fortalecer a todos los trabajadores de la salud pública (Scarpis; Bravo; Cocconi y Brunelli, 2022).

Ahora los factores estresantes pueden incluir la falta de cohesión del equipo en sí, el compañerismo a los líderes, conflictos sociales con los colegas, los conflictos de roles o también la sobrecarga de trabajo, la promoción del bienestar psicológico se relaciona con el comportamiento organizacional y el contexto cultural que lo origina, requiere de cambios en su salud y analizar las condiciones de trabajo, el buen líder y la cohesión tienen un impacto positivo en reducir estigmas y formar debates democráticos (Ministry, 2017-2022).

Es así que tenemos como nuestro primer enfoque conceptual a la calidad de atención de la salud, que es el aspecto del paciente (calidad funcional) se prioriza, mientras que se presta poca atención a los empleados (calidad técnica), debido a ésta gran complejidad se desea desarrollar un modelo donde se establezca estos vínculos, donde puedan dar una visión holística y una y una naturaleza única (Hammanjoda y Gauray, 2022).

Pues se debe tener en cuenta que para perfeccionar la calidad de servicios de salud; debe intervenir siete características medibles: seguridad, efectividad, centralidad, oportunidad, integración, equidad y eficiencia; seguido de cinco elementos que son los trabajadores de salubridad, las instituciones prestadoras de salud, medicamentos, tecnología, sistema de información y financiamiento en



donde interviene políticas, estrategias o estatutos regulatorios, considerando a la vez siete categorías de intervención como modificar la estructura clínica, estándares, empoderamiento, capacitación a trabajadores asistencial y administrativo, uso de métodos de mejora, establecer incentivos, legislación y regulación (OMS, 2020)

La calidad de la atención se ha consignado como un concepto multidimensional que no ha tenido una única definición, ya que ha debido responder a la continua evolución de la atención sanitaria. Según el Instituto de Medicina de los Estados Unidos, la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud, tanto para individuos y poblaciones, aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual (Paravic & Lagos, 2021).

Es importante considerar que existen 6 modelos para la gestión de la calidad de servicio siendo la primera:

Conocer las penurias y expectativas de las personas es vital e imprescindible recoger las necesidades de las personas para asegurar el correcto procesamiento y sistematización de una información adecuada.

El siguiente componente visualizar el valor del servicio en concordancia a las necesidades de la población se puede establecer o diseñar nuevos servicios de mejora. Asimismo, el tercer componente que es fortalecer el servicio se refiere a la necesidad de establecer y aplicar métodos para aumentar la capacidad del personal, implementar la gestión de riesgos, mantener firmes los procesos y procedimientos que se asuman para suplir necesidades internas y externas.

El cuarto elemento nos dice que es la regla y análisis de la calidad del servicio es mejorar los indicadores de salud, continuo del quinto componente que es líder y compromiso de dirección que mucho depende de su buena articulación y organización con su equipo de trabajo y por último el sexto componente que es

cultura de calidad que mucho depende como el personal de salud se identifica con su institución para promover el trabajo coordinado (PCM, 2021).

Según Astorquiza, Castillo y Gómez (2020), se menciona que factores importantes como el trabajo exigido, el tiempo para completar las labores, desconocimiento sobre las tareas y la competencia del trabajador, como también la necesidad de liderazgo, apoyo de los compañeros, en la falta de coordinación para la distribución del trabajo, la comunicación ineficaz detalla estrés laboral.

Una menor calidad de atención en condiciones sensibles a la atención ambulatoria médica, muestran problemas médicos que pueden ser evitables si se manejan de manera adecuada, donde se identifican diferentes diagnósticos de salud en especial relacionadas con las vías respiratorias que en tiempo de pandemia fue de vital atención, sin embargo, estas condiciones pueden estar asociados con factores a nivel del paciente y del sistema (Becker, Tipirneni y Ayanian, 2021).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad requerida en los centros de servicios a la salud humana, sean éstas públicas o privadas deben asegurar “que el paciente logre recibir de manera óptima los servicios de valoración, diagnóstico y procesos terapéuticos más adecuados, para lograr una atención de calidad” (Fariño, Cercado, Vera y Ocaña, 2019).

Ahora como segundo enfoque conceptual mencionaremos el estrés laboral y todo lo que concierne a estudios sobre este fenómeno que además es importante identificar que los altos niveles de estrés pueden traer como consecuencia síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales; si nos evocamos a los síntomas fisiológicos nos referimos a los trastornos cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales, musculares, del sueño o somáticos, en relación a los síntomas psicológicos hallamos al nerviosismo, ansiedad, falta de motivación y dificultad de concentración, respecto a los síntomas conductuales encontramos impulsividad, inestabilidad, reducción del tiempo de ocio, vida íntima y vida social (OISS, 2021).

Durante los cambios organizacionales los de salud pueden mejorar los niveles de estrés mediante procedimientos de comunicación y apoyo. Las acciones de la gerencia bajo el cambio organizacional son cruciales para el estrés de conciencia del personal, asimismo se debe prestar atención el conocimiento, la competencia competitiva, la educación, una de las formas para lidiar es utilizar el empoderamiento estructural (Heikkila, 2021).

El trabajo en condiciones estresantes en el sistema de emergencia médica durante la pandemia; los procedimientos de diagnósticos y actividades de atención médica están asociado a factores estresantes relacionados con el tratamiento de pacientes graves, como la necesidad de tomar decisiones, donde los ambientes de paciente críticos aumentaron, estos cambios organizativos implican una transformación de los departamentos en hospitales COVID, genera temor y desaprobación entre los integrantes que conforman el personal, la falta de experiencia unido con la capacitación indica incertidumbre en el personal ya que se expone a una enfermedad que trae peligro a sus vidas y de los pacientes (Wojtysiak, 2022).

Las organizaciones hoy en día están formadas por trabajadores expuestos a estrés en su desempeño laboral ya que están enfrentando un sin número de presiones con el único objetivo de alcanzar las metas trazadas, dedicándose mayor tiempo al trabajo, que el jefe reconozca su trabajo y olvidándose de lo más importante que es la familia como también el entorno social (Zúñiga, 2019).

Se han identificado cuatro tipos de estrés laboral que son: Estrés laboral episódico o espontáneo, desaparece rápidamente cuando se resuelve algún episodio o eventualidad, el estrés laboral crónico, es a largo tiempo y lamentablemente persiste complicando la salud, el estrés positivo, se identifica un ligero nivel de estrés ante un evento resolutivo en la empresa y el estrés negativo, considero que es el más peligroso de todos afectando la relación laboral (carga laboral, inadecuada relación interpersonal), (Ortiz, 2020).

Acerca del estrés laboral, esta se presenta como un fenómeno con efectos psicosociales de riesgo, con altas probabilidades de afectación al trabajador de un establecimiento de salud y que repercute de forma negativa en su desempeño, el estrés sigue un patrón que da como respuestas el malestar emocional e integral (Osorio, & Cárdenas, 2017).

El estudio del estrés laboral es de gran interés a nivel mundial y nacional por los efectos negativos que genera en la salud de las personas y las organizaciones (Osorio y Cárdenas, 2017)

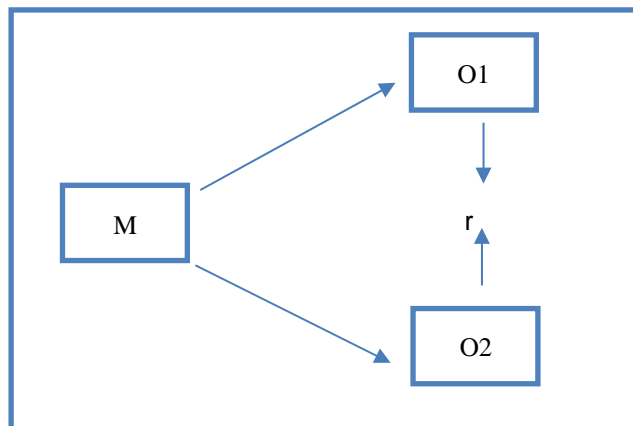
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

Según Sánchez, este informe fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, el recojo de datos fue en un determinado momento, es una investigación descriptiva fundamentalmente que va a caracterizar rasgos más peculiares o diferenciales.

En cuanto a sus características, Barrantes (2014, p. 118) indica que el plan de trabajo dentro del enfoque cuantitativo es completo, estructurado, minucioso, detallado, cronogramado, e inclusive debe contener los instrumentos de recolección de la información.

Consecuentemente, dado que todas las etapas del proceso investigativo se encuentran interrelacionadas, el diseño de investigaciones con enfoque cuantitativo guarda estrecha relación, tanto con el planteamiento del problema y la formulación de los objetivos, como con la profundidad o alcance del estudio.



Donde:

O1: Calidad de atención

O2: Estrés laboral

r: Relación entre las variables.

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Calidad de atención**

#### **Definición Conceptual**

La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión. (OMS, 2020).

#### **Definición Operacional**

Se ha hecho uso del Cuestionario Servqual (Percepciones Zeithamlm; Parasuraman y Berry, 1993. Adaptado por Barranco, Cáceres, Cívicos, Díaz-Vilela, Hernandez, Puyol, 2022). Para cada pregunta planteada posee características descritas y diferentes basado en 5 dimensiones que son de gran importancia que son (fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles), así mismo reflejará lo que deseamos conocer en nuestro proyecto de trabajo, consta de 21 ítems 21 con una escala de Likert del 1 al 7 calificado de la siguiente manera con escala 1 significa que está totalmente desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 parcialmente de acuerdo, 4 indiferente, 5 algo de acuerdo, 6 de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo, donde se trazará un círculo alrededor en las alternativas mostradas, donde el participante señalando un círculo al entorno de cualquiera de los números intermedios que mejor represente sus respuestas, en la cual no hay respuesta que se considere correcta o incorrecta, sólo interesará que nos indique un número que refleje la percepción del centro ocupacional, realizándose a la vez una prueba piloto donde participaron 13 personas.

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición valores</b>
<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promesa en hacer algo en un plazo.</li> <li>• Interés en resolver problemas.</li> <li>• Servicio bueno a la primera.</li> <li>• Servicio en el tiempo prometido.</li> </ul>	<p>Totalmente en desacuerdo=1</p> <p>En desacuerdo=2</p>
<b>Sensibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comunica la prestación del servicio</li> <li>• Servicio rápido.</li> <li>• Empleados ayudan a los usuarios.</li> <li>• Los empleados responden a los usuarios.</li> <li>• Transmite confianza a los usuarios.</li> </ul>	<p>Parcialmente de acuerdo=3</p> <p>Indiferente=4</p>
<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados amables con los usuarios.</li> <li>• Los usuarios se sienten seguros en sus relaciones.</li> <li>• Empleados con conocimientos.</li> </ul>	<p>Algo de acuerdo=5</p>
<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada.</li> <li>• Horarios convenientes.</li> <li>• Atención personalizada.</li> <li>• Se preocupan por los intereses de sus usuarios.</li> <li>• Comprenden las necesidades de los usuarios.</li> </ul>	<p>De acuerdo=6</p>
<b>Elementos tangible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos modernos</li> <li>• Instalaciones atractivas</li> <li>• Empleados con buena apariencia.</li> <li>• La publicidad es atractiva.</li> </ul>	<p>Totalmente de acuerdo=7</p>

## **Estrés laboral**

Definición Conceptual: El concepto de estrés escrita por Selye (1964 citado en Ramos 2018, 47) manifiesta lo siguiente: señala que el estrés laboral es un síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza química o física presentes en el medio ambiente (Ramos, 2021).

## **Definición Operacional**

Consta de 7 dimensiones que son clima organizacional con los ítems 1,10 11, 20 con rango de 4 a 28 , estructura organizacional con los ítems 2,12,16,24 con rango de 4 a 28; territorio organizacional con ítems 3, 15, 22 con rango 3 a 21, tecnología con los ítems 4, 14 y 25 con rango de 3 a 21, influencia del líder con ítems 5, 6, 13 y 17 con rango de 4 a 28 falta de cohesión con ítems 7, 9, 18 y 21 con rango de 4 a 28 y respaldo del grupo con ítems 9, 19 y 23 con rango de 3 a 21, creado por los autores Ivancevich y Matteson en 1989, vale recalcar que es un instrumento con exploración psicológica, recalcando que la finalidad de éste instrumento es detectar los factores principales causantes del estrés laboral y los riesgos psicosociales que son sometidas las personas, además mostrando los niveles de estrés cuyos parámetros son los siguientes: Alto nivel de estrés >154, seguido de estrés con puntuación de 118-153, además de nivel intermedio con puntaje de 91 a 117 de puntuación y por último bajo nivel de estrés < 90, realizándose a la vez una prueba piloto que consta de 13 personas en las cuales participaron.

---



<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición y valores</b>
<b>Clima laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad y entendimiento de la visión y misión.</li> <li>• Comprensión de las estrategias organizacionales.</li> <li>• Manejo de las políticas de las empresas</li> </ul>	Nunca=1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de proyección frente a la dirección y los objetivos</li> </ul>	Raras veces=2
<b>Estructura organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales de comunicación</li> <li>• Grado de autoridad</li> <li>• Tipo de estructura organizacional</li> </ul>	Ocasionalmente=3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de poder</li> </ul>	
<b>Territorio organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones del área de trabajo</li> <li>• Privacidad para laborar</li> </ul>	Algunas veces=4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución de las áreas de trabajo.</li> </ul>	
<b>Tecnología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de vida útil de los equipos de trabajo.</li> </ul>	Frecuentemente=5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de conocimiento, desarrollo y competencia.</li> <li>• Nivel tecnológico de los equipos de trabajo.</li> <li>• Liderazgo como jefe de grupo.</li> <li>• Grado de trato laboral.</li> </ul>	
<b>Influencia de líder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideración por el bienestar del personal.</li> <li>• Expectativa del desempeño del trabajador.</li> </ul>	Generalmente =6
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cohesión entre compañeros de trabajo.</li> </ul>	
<b>Falta de Cohesión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel jerárquico de equipo de trabajo.</li> <li>• Organización de labores.</li> <li>• Delegación de funciones.</li> </ul>	Siempre=7
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respaldo de equipo frente a metas profesionales.</li> </ul>	
<b>Respaldo del grupo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo y protección de equipo.</li> <li>• Colaboración de equipos sobre nivel técnico.</li> </ul>	

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Se consideró a 100 usuarios externos y a 25 usuarios internos del centro médico de Ancash, que atendieron y fueron atendidos en los diferentes servicios. De los cuales se encontraron servicios como medicina general, ginecoobstetricia, enfermería, laboratorio, triaje, médicos especialistas, nutricionista, odontología, farmacia y pediatría del centro médico de Ancash.

- **Criterio de inclusión**

Paciente atendido con estado de conciencia normal.

Todo usuario que requiera cuidado de atención.

Sexo femenino o masculino.

Edad entre 18 a 65 años.

- **Criterio de exclusión**

Pacientes o usuarios inconscientes.

Pacientes con alteraciones mentales.

Pacientes transeúntes.

Pacientes menores de 18 años.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra estuvo constituida solo por 23 profesionales, técnicos y no técnicos de la salud y 79 usuarios que son atendidos en los diferentes servicios, en donde se detalla un total de frecuencia de 102 participantes (Salusplay, 2022).

#### **3.3.3 Muestreo**

Respecto al muestreo, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio estratificado (MAE), es un método que estadísticamente se tiene que seleccionar la muestra en donde los elementos de una población también tienen esa probabilidad de poder ser agregados, será parte del estudio, datos que fueron recopilados del centro médico y se obtuvieron resultados que permitieron determinar cómo se muestran

las variables ante la realidad deseada.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

En primer lugar para haber analizado mis datos recurrí a fuentes de investigación de diferentes autores, conjuntamente con una serie de teorías y enfoques conceptuales como base doctrinario, siguiendo con las pautas metodológicas, de tal manera que se desarrolló la técnica de la encuesta y se ejecutó el instrumento de recolección de datos denominado el cuestionario, para luego de ellos analizarlos en una serie de cuadros con medición numérica, basándonos en mis variables (calidad de atención y estrés laboral) pues todo ello se midió mediante una escala ordinal con una serie de ítems y así poder llegar a su análisis para finalmente obtener los resultados deseados.

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

La técnica que se utilizó para el informe de investigación fue la encuesta, nos va a permitir mostrar datos numéricos, propio de la parte de la operacionalización de variables.

El cuestionario es un instrumento que permitió recoger datos, consiste en preguntas presentadas y una serie de respuestas que el encuestado marcará para indicar las condiciones actuales que se muestra en su condición de encuestado, en una población conformada por personas según criterios de inclusión (Arias, J., 2021).

#### **3.4.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos**

El instrumento empleado para la recolección de datos fue el cuestionario aplicado para la variable calidad de atención, modificado del cuestionario desarrollado y validado por Servqual (Percepciones Zeithamlm; Parasuraman y Berry, 1993. Adaptado por Barranco, Cáceres, Cívicos, Díaz-Vilela, Hernandez, Puyol, 2022), del cual consta de 21 ítems.

El instrumento de estrés laboral fue validado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional de Trabajo, donde consto de 25 ítems aplicado a nuestros expertos.

La confiabilidad del cuestionario calidad de atención con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,969, y del cuestionario estrés laboral con una confiabilidad de 0,974.

### **3.5. Procedimientos**

En el trabajo realizado para adquirir información, se manifestaron los siguientes procedimientos:

Como primer paso la Dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo se logró coordinar la solicitud carta de presentación donde fue firmada previamente por el director de ese entonces, donde se solicitó al Centro Médico de Ancash- la autorización para adquirir información que permita la preparación del proyecto y ayude desarrollar el trabajo de investigación.

A continuación, se participó del estudio de investigación, donde se aplicó el consentimiento informado y los instrumentos de manera presencial y distribuidos a quienes cumplen los criterios de inclusión.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El examen de datos se desarrolló utilizando las técnicas de la encuesta y el instrumento de investigación cuestionario, conformando así datos estadísticos para conocer los resultados. El presente trabajo analizó datos cuantitativos.

Se aplicó una serie de estrategias metodológicas entre ellas la encuesta y como instrumento el cuestionario, se utilizó como herramienta el SPSS 21 para la formulación de los cuadros. Luego se procedió a comparar con los antecedentes de la investigación y posterior a ser analizados conjuntamente con las bases teóricas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Considerando, lo planteado por el comité de ética de la Universidad Cesar Vallejo y la Guía de elaboración de tesis, el presente estudio se basa en los principios de autonomía, de integridad en las acciones que desarrolla la investigación, el de objetividad e imparcialidad relacionado al aspecto laboral y profesional. Asimismo demuestra equidad por la forma de tratar a los colaboradores en la investigación sin discriminación alguna, como también respetando los derechos de auditoría (parafraseo, no plagio), utilizando el estilo Apa en la referencias bibliográficas y confidencialidad en los datos adquiridos siendo anónimos (Universidad Cesar Vallejo, 2020).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla1.**

Nivel de calidad de atención del usuario externo de un centro médico de Ancash, 2022.

Nivel	f	%
Alto	21	26.58
Medio	37	46.84
Bajo	21	26.58
Total	79	100

**Interpretación:** En la tabla 1, tenemos como resultado que de 21 usuarios entrevistados, representando el 26,58%, donde opinan que la calidad de atención es alta, significando así que el personal del establecimiento de Salud está informando, orientando y atendiendo de forma eficiente y fiable a los usuarios de salud; por otro lado 37 usuarios, representando el 46,84% sienten que la atención está en un nivel medio y 21 usuarios con el 26,58% tienen un sentir poco alentador en la atención que se les brinda, indicando un nivel de atención bajo.

**Tabla 2**

Nivel de estrés laboral del usuario interno de un centro médico de Ancash, 2022.

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	13	56.52
Intermedio	6	26.09
Bajo	4	17.39
Total	23	100

**Interpretación:** En la tabla 2; como resultado fueron 23 nuestros entrevistados como población total representando así el 100%, del cual se fue desglosando para detallar que 13 usuarios internos representando el 56,52% presentan un alto nivel de estrés, siendo el grupo más alto de la presente tabla; continuando con los resultados tenemos a 6 usuarios internos que representan el 26,09%, de lo cual tienen un nivel de estrés intermedio, pudiendo manejar aún de forma satisfactoria los efectos de este problema de la salud y finalmente 4 usuarios internos con una representación del 17,39% tienen un nivel de estrés bajo, que como efecto tenemos que los respectivos trabajadores pueden manejar de forma fiable y razonable sus funciones sin ningún inconveniente tanto físico, psicológico como fisiológico.

**Tabla 3**

Correlación entre la calidad de atención y el estrés laboral del usuario interno y externo de un centro médico de Ancash, 2022.

	1	2	3	4	5	6	7
1. Fiabilidad	1						
2. Sensibilidad	,801**	1	,817**	,809**	,586**	,926**	-,531**
3. Seguridad	,831**	,817**	1				
4. Empatía	,727**	,809**	,796**	1			
5. Tangibles	,527**	,586**	,623**	,586**	1		
6. Calidad	,899**	,926**	,932**	,911**	,695**	1	
7. Estrés	-,422*	-,531**	-,508*	-,468*	-,420*	-,515*	1

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). \*\*

La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral). \*

**Interpretación:** En la tabla número, se tiene como resultado en cuanto a la relación que se tiene entre la calidad de atención y el estrés laboral del usuario interno y externo donde según la dimensión fiabilidad se encontró que tiene correlación positiva moderada con la dimensión tangibles ( $p < 0,01$ ;  $Rho = 0,527$ ) y una correlación negativa baja con el estrés ( $p < 0,05$ ,  $Rho = -0,422$ ), según la dimensión de sensibilidad se encontró que tiene correlación positiva moderada con la dimensión tangibles ( $p < 0,01$ ;  $Rho = 0,586$ ), y una correlación negativa media con el estrés, ( $p < 0,01$ ;  $Rho = -0,531$ ); según la dimensión de seguridad se encontró correlación positiva alta ( $p < 0,01$ ;  $Rho = 0,623$ ) y una correlación negativa media con el estrés ( $p < 0,05$ ;  $Rho = -0,508$ ); con empatía se encontró que tiene correlación positiva moderada con la dimensión tangibles ( $p < 0,001$ ;  $Rho = -0,586$ ), y correlación negativa media con el estrés; existiendo una correlación negativa moderada entre calidad de atención y estrés laboral de un centro médico de Ancash ( $p < 0,01$ ,  $Rho = -0,515$ ).

## V. DISCUSIÓN

Luego de haber obtenido nuestros resultados es que tendremos como siguiente paso plasmar nuestros principales hallazgos y contrastarlos con los antecedentes realizados de la siguiente manera:

En cuanto a nuestro primer objetivo sobre identificar el nivel de calidad de atención del usuario externo de un centro médico de Ancash, 2022; que de 21 usuarios entrevistados, representando el 26,58%, donde opinan que la calidad de atención es alta, significando así que el personal del establecimiento de Salud está informando, orientando y atendiendo de forma eficiente y fiable a los usuarios de salud; por otro lado 37 usuarios, representando el 46,84% sienten que la atención está en un nivel medio y 21 usuarios con el 26,58% tienen un sentir poco alentador en la atención que se les brinda, indicando un nivel de atención bajo.

Estos datos fueron comparados con los resultados realizado por Limay (2018), realizado en el Hospital La Caleta-Chimbote, se evidenció que el 29,4% de los pacientes obtienen una calidad de atención deficiente y que se encuentran no satisfechas, el 17,6% de paciente manifestaron un nivel de calidad bueno y medio satisfechas, el 14,7% una calidad buena y satisfecha, seguido del 2,9% no estuvieron satisfechas con la calidad, siendo deficiente.

Al comparar dichos resultados se deduce que la calidad en diferentes establecimientos de salud es de un nivel medio, los usuarios externos están enfrentado a situaciones complicadas frente a un servicio esencial de la salud, es fundamental aclarar que este fenómeno de la atención en los servicios de salud fueron desnudados durante la pandemia, y muchas precariedades, es por ello que la investigación apunta a ello, a indicar los niveles de calidad de atención, y la opinión de los usuarios o la comunidad es quien subjetivamente muestra su conformidad con el centro de salud en estudio.



Lo mencionado es apoyado según la (OMS, 2020), para perfeccionar la calidad en los servicios de salud interviene siete características medibles: seguridad, efectividad, centralidad, oportunidad, integración, equidad y eficiencia; seguido de cinco elementos que son los trabajadores de la salud, las instituciones prestadoras de salud, medicamentos, tecnología, sistema de información y financiamiento en donde interviene además políticas, estrategias o estatutos regulatorios, considerando a la vez siete categorías de intervención como modificar la estructura clínica, estándares, empoderamiento, capacitación a trabajadores asistenciales y administrativo, uso de métodos de mejora, establecer incentivos, legislación y regulación.

A la vez estos resultados obtenidos representan una relevancia importante en dicho establecimiento de salud ya que de acuerdo a la tabla 1 es que se no se está manejando de forma idónea los criterios de atención y eso se refleja en los usuarios externos en cuanto a la atención ofrecida por los profesionales de la salud pues en un nivel medio es el resultado objetivo que tiene la comunidad como opinión acerca de la atención en sector salud.

En cuanto a nuestro segundo objetivo específico sobre identificar el nivel de Estrés laboral del usuario interno de un centro médico de Ancash, 2022; es que, 5 usuarios internos representando el 21,74% presentan un alto nivel de estrés, siguiendo así con 8 usuarios internos representando el 34,78% con un nivel de estrés, siendo el grupo más alto de la presente tabla; continuando con los resultados tenemos a 6 usuarios internos que representan el 26,09%, de lo cual tienen un nivel de estrés intermedio, pudiendo manejar aún de forma satisfactoria los efectos de este problema de la salud y finalmente 4 usuarios internos con una representación del 17,39% tienen un nivel de estrés bajo, que como efecto tenemos que los respectivos trabajadores pueden manejar de forma fiable y razonable sus funciones sin ningún conveniente tanto físico, psicológico como fisiológico.

Lo que significa que los usuarios internos presentan características de tensión tanto físico como psicológico a la hora de realizar sus labores, el nivel de estrés esta siendo una premisa negativa en los profesionales de salud, ya que su estado psicológico decae y se deteriora con el tiempo y mas aun cuando la investigación se centro a finales de la pandemia por el COVID 19, esto quiere decir que las secuelas por el cansancio, la falta de implementos de trabajo, elementos de protección, han sido causas para presentar un nivel de estrés, y que en muchos de los casos no están siendo tratados, muy por el contrario, el estrés tiende a ser una enfermedad cronológica que evoluciona con el tiempo, es por ello que los trabajadores de la salud también necesitan un diagnostico en su estado de salud como forma de prevención y resguardo de su integridad fisiológica.

Estos datos fueron comparados con los resultados en la investigación de Vásquez y González (2020), en su investigación descriptiva realizada en un hospital en el Ecuador, se halló que de 30 enfermeras con un 73,33% detallaron el agotamiento como siguiente factor estresante, además de un 70% mencionaron que el espacio insuficiente y la insatisfacción laboral son el otro factor de estrés en el trabajo en enfermería.

Ahora acerca del estrés laboral nos apoyamos en las palabras de Ortiz, (2020) donde se han identificado cuatro tipos de estrés laboral que son: Estrés laboral episódico: es espontáneo, desaparece rápidamente cuando se resuelve algún episodio o eventualidad, el estrés laboral crónico: es a largo tiempo y lamentablemente persiste complicando la salud, el estrés positivo: se identifica un ligero nivel de estrés ante un evento resolutivo en la empresa y el estrés negativo: considero que es el más peligroso de todos afectando la relación laboral (carga laboral, inadecuada relación interpersonal), afección en la parte psicológica y física de manera particular y familiar.

Ahora no debemos dejar de lado que dentro de la discusión esta también describir acerca de las fortalezas que ha presentado nuestra técnica de recolección de datos, en tanto el cuestionario son una excelente manera

de recopilar mucha información de muchas personas las encuestas permiten a los investigadores recolectar datos de muestras muy grandes por un costo relativamente bajo, los métodos de encuesta se prestan a técnicas de muestreo probabilístico, otra fortaleza es que las encuestas muestra una versatilidad de la investigación.

Las encuestas son utilizadas por todo tipo de personas en todo tipo de profesiones. La versatilidad que ofrece la investigación de encuestas significa que entender cómo construir y administrar encuestas es una habilidad útil para todo tipo de trabajos.

Ahora la relevancia acerca del nivel de estrés en los usuarios internos tiene un contraste significativo en el contexto científico social ya que el estrés laboral si bien es cierto está en un aumento en los trabajadores de salud, y está representando un nivel progresivo por lo que se debe poner mejor atención a los usuarios internos para reducir los efectos nocivos que esta pueda provocar.

En cuanto al tercer objetivo, se desprende del análisis sobre correlación entre la calidad de atención y el estrés laboral del usuario interno y externo de un centro médico de Ancash, 2022.

Donde al analizar los datos se tiene que entre la calidad de atención y el estrés laboral del usuario interno y externo donde según la dimensión fiabilidad se encontró que tiene correlación positiva moderada con la dimensión tangibles ( $p < 0,01$ ;  $Rho = 0,527$ ) y una correlación negativa baja con el estrés ( $p < 0,05$ ,  $Rho = -0,422$ ), según la dimensión de sensibilidad se encontró que tiene correlación positiva moderada con la dimensión tangibles ( $p < 0,01$ ;  $Rho = 0,586$ ), y una correlación negativa media con el estrés, ( $p < 0,01$ ;  $Rho = -0,531$ ); según la dimensión de seguridad se encontró correlación positiva alta ( $p < 0,01$ ;  $Rho = 0,623$ ) y una correlación negativa media con el estrés ( $p < 0,05$ ;  $Rho = -0,508$ ); con empatía se encontró que tiene correlación positiva moderada con la dimensión tangibles ( $p < 0,001$ ;  $Rho = -0,586$ ), y

correlación negativa media con el estrés; existiendo una correlación negativa moderada entre calidad de atención y estrés laboral de un centro médico de Ancash ( $p < 0.01$ ,  $Rho = -0,515$ ).

Estos datos fueron comparados con lo investigado por Oroya (2021), que mediante tratamiento estadístico se realizó la elaboración de tablas y gráficos de barras, en relación a la validación se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de  $\rho = 0,609$ , el cual nos muestra una correlación moderada directamente proporcional y negativa, dado que el valor de  $p < 0,000$  y también es muy significativo ( $p < 0.01$ ), rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluyó que existe relación significativa entre estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue.

Pues en las palabras de Marín y Usma L. (2012) el estrés en estos tiempos se ha ido involucrando silenciosamente en nuestras vidas, y en salud es uno de los primordiales factores que afectan la calidad de una atención, además las altas responsabilidades del personal, todo trabajador de un establecimiento de salud debe ser evaluado de forma anual por lo menos para diagnosticar si presenta problemas como consecuencia del estrés, y así poder dar soluciones a corto plazo en cuanto estos efectos negativos puedan introducirse en la atención a los pacientes y/o usuarios que son atendidos diariamente, es importante salvaguardar la salud mental de todo trabajador porque es así que se priorizan la protección del trabajador y la calidad de atención.

El estrés atrae efectos sobre el ejercicio profesional y en la atención de los enfermos. Es de suma importancia realizar estrategias en las instituciones, que contrarresten efectos e implicancias que genere atención y seguridad en el usuario de los servicios de salud.

En lo que respecta de la calidad de atención del presente informe se ha mencionado y corroborado en muchos estudios, artículos científicos, investigaciones experimentales que las probabilidades en todos los centros

de salud están en crecimiento, todo profesional de la salud debe presentar en primer lugar capacitación idónea, y como en toda ciencia existe una serie de principios que cumplir para llegar a los objetivos de atención deseada, estos principios se detallan en el principio de efectividad, oportunidad, eficiencia, acceso equitativo a todos los consultorios que brinda cada establecimiento de salud, estos son los criterios fundamentales para una debida atención con una óptima calidad.

Las normas internacionales de la OMS van en conjunto también con legislaciones internas de cada país donde se marca una serie de normas en al momento de estudiar sobre la gestión de calidad de atención en los establecimientos de salud, como afrontar los niveles de estrés y como se relacionan estas dos dimensiones, pues a nivel mundial es el estrés quien va a deducir el verdadero nivel de atención a los pacientes y/o usuarios, a mayor nivel de estrés será menor la calidad de atención, que por lo contrario con niveles bajos de estrés es que el nivel de calidad será muy alta.

Las nocivas reacciones por parte de los trabajadores son visibles tanto física como emocionales para con los pacientes y/o usuarios de cada establecimiento de salud, por ello es de suma importancia investigar acerca de estos temas que conllevan a deducir como se está trabajando con las premisas tanto de calidad de atención y el estrés laboral, pero dicho estrés también repercute en los usuarios externos como las demoras, reprogramaciones a largo plazo, atenciones negligentes, muchas veces el deterioro de la salud mental resulta a gran escala irreversible para quienes desean una atención puntual y con un alto nivel de calidad, pero son los mismos efectos por parte del estrés por parte de los trabajadores que no se puede cumplir.

## VI. CONCLUSIONES

Primera. Con la opinión de 37 usuarios, representando el 46,84%, el nivel de calidad de atención de usuarios externos del centro médico de Ancash, está teniendo un nivel medio, por lo que los usuarios externos tienen la capacidad a corto plazo de poder manejar este fenómeno negativo en la población y que repercute a diario en el centro de salud.

Segundo. De acuerdo a 13 usuarios internos representando el 56,52% presentan un alto nivel de estrés en el usuario interno de un centro médico de Ancash, 2022, lo que representa un sector que merece tener las debidas atenciones y precauciones necesarias para que este fenómeno no siga en crecimiento en los profesionales que son en primera línea los que otorgan los servicios del establecimiento de salud.

Tercero. Se ha llegado a la conclusión que la correlación entre la calidad de atención y el estrés laboral ha tenido una correlación positiva moderada, pues se entiende que el estrés ha influido de forma negativa en el trabajador del establecimiento de salud, pero que no ha repercutido de forma significativa, ya que la calidad de atención también ha tenido un resultado medio en cuanto a las opiniones de los usuarios externos.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera. Que los altos funcionarios encargados de los establecimientos de Salud diagnostiquen y desarrollen estrategias a corto y largo plazo para cumplir con los requisitos de una buena calidad y gestión en sus respectivos centros de salud, y poder mejorar la atención en los usuarios, realizar de forma anual un examen médico a cada trabajador del centro de salud sobre su estado de salud tanto físico como mental, dar siempre las facilidades de atención, canales múltiples de consultas, y el contrato de personal mejor capacitado en conocimiento y número para cumplir con las altas demandas de atención.

Segundo. Crear programas de forma paulatina acerca de gestión en calidad de atención en los servicios de la salud basados en la atención rápida y eficiente.

Tercero. Seguir indagando en diversos centros de atención médica, tanto en instituciones públicas como privadas acerca de la calidad de atención por parte de los profesionales y el cuadro de estrés tanto en los usuarios internos como en los usuarios externos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguayza, (2018) Determinación de agentes estresores en el personal de enfermería de las áreas de emergencias, centro obstétrico y hospitalización de ginecología y obstetricia del hospital general docente de calderón y propuesta de medidas de control. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2874>
- Astorquiza-Bustos, B. A., Caicedo, M. C., & Gómez-Mejía, A. (2020). Estrés laboral en el mercado laboral: una aplicación de metodologías de medición difusa para el caso Colombiano. *Lecturas De Economía*, (93), 189–224. <https://doi.org/10.17533/udea.le.n93a339564>
- Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, D. F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2924](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924)
- Araujo Verde, D. J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2616-2629. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3706](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706)
- Arias, J. (2021). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Editor. [TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion\\_libro%20\(3\).pdf](#)
- Banco mundial. (2020). Los países de Latinoamérica y el Caribe necesitan gastar más y mejor en salud para poder enfrentar una emergencia de salud pública como COVID-19 de manera efectiva. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/16/latin-america-caribbean-health-emergency-covid-19>



- Becker NV, Karmakar M, Tipirneni R, Ayanian JZ. Trends in Hospitalizations for Ambulatory Care-Sensitive Conditions During the COVID-19 Pandemic. *JAMA Netw Open*. 2022 Mar 1;5(3):e222933. doi: 10.1001/jamanetworkopen.2022.2933. PMID: 35297972; PMCID: PMC8931555.
- Bin, R., Binti, Z. y Binti, D. (25 september 2022). Influence of Work-Family Conflict and Organizational Climate in Managing Work Stress. *Society for science and education*. <https://drive.google.com/file/d/1DLeBK1cHmeQPPw-p7fWWvvV7FGsKWyNC/view>
- Cabay-Huebla, Karina Estefanía, Noroña-Salcedo, Darwin Raúl, & Vega-Falcón, Vladimir. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 69-83. Epub 28 de febrero de 2022. Recuperado en 07 de enero de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242022000100069&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000100069&lng=es&tlng=es).
- Cueva, M. (2018) Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017. Universidad Peruana Unión. Lima. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/109/Mar%c3%ada\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/109/Mar%c3%ada_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chang, M.; Chang, R. y Miranda, H. (2022) El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera COOPAC "FINANSOL", Lima y provincias-2021. Universidad Continental. Huancayo. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11219/1/IV\\_FCS\\_502\\_TE\\_Chang\\_Miranda\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11219/1/IV_FCS_502_TE_Chang_Miranda_2022.pdf)

EsSalud (2022). *Plan de gestión de la calidad de seguro social de salud-EsSalud 2022-2023*. 1-63.  
[http://www.essalud.gob.pe/gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_y\\_humanizacion/as\\_sets/pdf/Plan-de-Gestion-de-la-Calidad-del-Seguro-Social-de-Salud-2022-2023.pdf](http://www.essalud.gob.pe/gestion_de_la_calidad_y_humanizacion/as_sets/pdf/Plan-de-Gestion-de-la-Calidad-del-Seguro-Social-de-Salud-2022-2023.pdf)

Diario Oficial el Peruano (2020). Decreto Supremo que declara Estado de emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación consecuencia del brote del COVID-19.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>

Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*, 39(32)

Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Gilavand, A. y Torabipour, A. (April, 2022). *The quality of services of iran university hospitals based on SERVQUAL's evaluation model: a systematic review and meta-analysis*.

Griffin, F. (julio, 2021). The Secret Behind Resilient Healthcare Organizations: High Reliability. *Health catalyst*. The Secret Behind Resilient Healthcare Organizations: High Reliability.

Gutiérrez (2021) "Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/66515/Gutierrez\\_PMM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/66515/Gutierrez_PMM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

- Hammanjoda, K. y Gaurav, A. (2022). Conceptual framework of Healthcare Service Quality Models. *SPECIALUSIS UGDYMAS / SPECIAL EDUCATION*, 1(43), 711-723.
- Heikkila, M., Mauno, S., Feldt, T. (2021). Intensified job demands, stress of conscience and nurses' experiences during organizational change. *Sage journals*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/09697330211006831>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill Interamericana Editores. <https://corladancash.com/wpcontent/uploads/2020/01/Metodologia-de-HumbertoNaupas-Paitan.pdf>
- Huallpartupa, S. y Laqui, C. (2019) Estrés y calidad de vida laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado, Arequipa. 2018. UNSA. Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10772/SEhurasf%26laapcr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Islas, R., Valencia, A., Bustos, E., Ruvalcaba, J., Reynoso, J. (2022). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. 5 (10). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2529-850X2020001000008&lang=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2529-850X2020001000008&lang=es)
- Limay (2018) Calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. hospital la caleta Chimbote, 2018. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11069/OBSTETRA\\_PARTO\\_LIMAY\\_HERRERA\\_ZOILA\\_ROSpdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11069/OBSTETRA_PARTO_LIMAY_HERRERA_ZOILA_ROSpdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Lozano (2020) *Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v83n1/1609-7394-rnp-83-01-51.pdf>
- MedlinePlus. (2022). *Superar el estrés laboral*. Información de salud para usted. <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>
- Ministry of Defence. (2017-2022). Defence People Mental Health and Wellbeing Strategy 2017-2022. [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/689978/20170713-MHW\\_Strategy\\_SCREEN.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/689978/20170713-MHW_Strategy_SCREEN.pdf)
- Ma, T., Yang, T., Guo, Y., Wang, Y., Deng, J. (2018). Do Challenge Stress and Hindrance Stress Affect Quality of Health Care? Empirical Evidence from China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 15, 1628. Recuperado de <http://www.mdpi.com/journal/ijerph>
- Ortiz, A. (noviembre, 2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of good conscience*, 15 (3), 1-19.
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017) Estrés laboral: estudio de revisión. *Divers.: Perspect. Psicol.* / ISSN: 1794-9998 / Vol. 13 / No. 1 / 2017 / pp. 081-090. *Artículo de investigación*. (doi: <http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>)
- Organización iberoamericana de Seguridad Social (OISS). (2021). *Guía para la mejora del estrés laboral*. Estándares OISS de seguridad y salud en el trabajo EOSYS. <https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/12/EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf>
- Oroya, A. (2021). Estrés laboral y gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes COVID del Hospital Hipólito Unanue – 2021 (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69153/Oroya\\_MAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69153/Oroya_MAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización Mundial de la Salud (2020). Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. OCDE, Banco Mundial

Organización Mundial de la Salud (OMS). (s.f.). *Calidad de la atención*. (Internet). [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1),81-90.[fecha de Consulta 8 de Enero de 2023]. ISSN: 1794-9998. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67952833006>

Paravic Klijn, Tatiana, & Lagos Garrido, María Elena. (2021). TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. *Ciencia y enfermería*, 27, 41. Epub 28 de enero de 2022. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>

Palomino (2020) *Trastornos por estrés debido a la cuarentena durante la pandemia por la COVID-19*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2020000400010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2020000400010&script=sci_arttext)

Podestá Gavilano LE, Maceda Kuljich M. Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horiz Med* [Internet]. 6 de septiembre de 2018 [citado 8 de enero de 2023];18(3):48-56. <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/776>

Prevecon (2018). Seguridad salud y medio ambiente. *El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo*.(Internet). Recuperado de: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

- Panduro (2019) *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto, 2019.* [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2339/Ronal\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2339/Ronal_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Portal Clinic (2020). ¿Qué es el coronavirus SARS-Cov-2 y la enfermedad COVID-19? Recuperado de: <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/enfermedades/covid-19>
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2021). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. *Subsecretaría de Calidad de Atención a Ciudadano.* <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Quintuña, M. (2021) Factores asociados a la calidad de atención al paciente durante la pandemia por Sars-Cov-2/Covid -19. *10.26820/recimundo/5. (esp.1). nov.2021.118-125.* <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1386>
- Ramos, P. (2018). Técnicas de relajación para reconducir el estrés en el trabajo. Málaga: Editorial ICB.
- Reyes (2019) Estrés y calidad de cuidado de la enfermera en el paciente Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz–Áncash, 2019. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14956/2E%20611.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Perú.
- Salusplay.(2022). Tema 4. Técnicas de Muestreo. Recuperado de: <https://www.salusplay.com/apuntes/apuntes-metodologia-de-la-investigacion/tema-4-tecnicas-de-muestreo>

- Scarpis, E., Bravo, G., Cocconi, R., Brunelli, L. (2022). Psychological impact of COVID-19 on healthcare leaders: a cross-sectional survey in Friuli- Venezia Giulia, Italy. *Faculty of medical leadership and management*.<https://bmjleader.bmj.com/content/leader/early/2022/02/27/leader-2021-000534.full.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). Norma técnica para la gestión de la calidad del servicio. *Presidencia del Consejo de Ministros*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1585230/4.%20Manual%20amigable%20de%20la%20NT%20de%20Calidad.pdf>
- Suárez Lima, Gabriel José, Robles Salguero, Rodolfo Enrique, Serrano Mantilla, Gonzalo Lenin, Serrano Cobos, Héctor Gonzalo, Armijo Ibarra, Arianna Mishell, & Anchundia Guerrero, Rebeca Esther. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Epub 01 de junio de 2019.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tIng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tIng=es).
- Vásquez y Gonzales (2020) El estrés y el trabajo de enfermería: Factores influyentes.  
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
- Wojtysiak, K., Zieliyska, H. (julio, 2021). Work in stressful conditions in medical emergency system during the COVID-19 pandemic. *Medycina pracy*. 73(3), 241-250.
- Yáguar (2019) El estrés laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primer nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil.  
<http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/58/T-OBS-0020%20RAMIREZ%20SAMARITANO%2C%20TANIA%20JUDITH.pdf>
- Zúniga, E. (Octubre/diciembre, 2019). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Revista Gestión en el tercer milenio*, 22(44), 115-120.

## ANEXO 1: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario: Calidad de atención

CALIDAD DE ATENCIÓN																								
No	DATOS GENERALES		FIABILIDAD				SENSIBILIDAD				SEGURIDAD				EMPATÍA				ELEMENTOS TANGIBLES				TOTAL	
	edad	sexo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21
1	38	F	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	5	5	6	6	133
2	39	F	6	5	7	7	4	6	3	7	6	3	4	6	3	7	3	7	7	4	6	5	3	109
3	26	M	2	7	2	2	2	1	2	1	3	2	4	2	4	3	5	5	5	3	4	4	3	66
4	52	F	5	4	1	3	6	5	3	1	6	3	4	4	3	5	2	1	2	5	6	6	5	80
5	32	F	1	5	5	5	1	5	5	6	6	5	4	4	5	4	3	5	4	6	3	5	5	92
6	50	M	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	7	7	7	134
7	42	F	4	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	138
8	45	M	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	145
9	40	M	6	7	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	141
10	54	F	5	6	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	94
11	20	F	4	4	4	2	4	2	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	3	80
12	25	F	1	3	2	2	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	1	52
13	23	M	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	3	5	4	4	111

VARIANZA POBLACIONAL    3.940828   1.78   4.38   3.8   5.14   3.67   3.38   4.77   1.72   2.923   2.08   2.7   2.49   2.24   3.302   3.87   4.59   3.82   3.1   1.325   3.5148   886.48521

Análisis: La confiabilidad del instrumento según alfa de Cronbach es 0,969.



## ANEXO 2: CUESTIONARIO: ESTRÉS LABORAL

### ESTRÉS LABORAL

No	DATOS GENERALES		CLIMA ORGANIZACIONAL				ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				TERRITORIO			TECNOLOGIA			INFLUENCIA DEL LÍDER				FALTA DE COHESIÓN				RESPALDO DE GRUPO			TOTAL
	edad	sexo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	36	F	3	3	7	7	7	2	3	3	1	7	7	3	1	3	7	7	7	7	3	7	1	3	3	7	7	103
2	41	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	81
3	43	F	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
4	55	F	4	4	4	4	7	6	7	4	4	7	1	7	4	7	4	4	4	4	4	7	4	4	4	7	7	111
5	38	F	5	7	6	7	7	4	7	7	4	1	1	7	4	7	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	4	103
6	30	M	5	2	2	2	2	1	3	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	34
7	46	F	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
8	27	M	2	3	2	2	2	1	3	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	35
9	51	F	7	6	1	1	2	1	6	1	1	6	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38
10	33	F	2	4	2	1	3	2	7	2	1	2	1	5	2	5	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	46
11	43	F	5	7	7	6	7	4	7	1	3	7	5	7	3	7	7	3	7	7	7	2	7	6	7	7	7	124
12	38	F	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
13	24	F	7	4	4	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	38

VARIANZA POBLACIONAL    3.562 3.751 4.237 4.84 5.621 2.521 3.787 3.01 1.692 5.78 3.692 4.899 1.538 5.16 4.521 3.254 5.006 4.8639 3.172 5.9053 2.852 2.249 3.136 6.071 5.361 1278.9

Análisis: La confiabilidad del instrumento según alfa de Cronbach es 0,974.

### ANEXO 3: BASE DE DATOS DE LOS RESULTADOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN

#### CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DATOS		FIABILIDAD				TOTAL	SENSIBILIDAD				TOTAL	SEGURIDAD				TOTAL	EMPATÍA					ELEMENTOS TANGIBLES					TOTAL	TOTAL	NIVEL
	edad	sexo	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15	16	17	18	19	20	21	TOTAL			
1	19	M	5	4	6	6	21	6	3	4	4	17	4	5	5	7	21	5	5	5	5	5	25	4	6	6	5	21	189	MEDIO
2	26	M	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	3	3	5	16	5	5	5	5	3	23	3	5	5	5	18	174	MEDIO
3	36	F	3	3	3	3	12	7	5	3	3	18	6	3	3	5	17	7	5	3	3	3	21	5	3	5	7	20	156	MEDIO
4	33	F	6	6	7	4	23	3	5	7	7	22	7	7	5	7	26	7	7	6	6	4	30	5	3	7	7	22	224	ALTO
5	40	F	7	7	6	6	26	6	7	7	6	26	7	7	7	6	27	2	6	7	7	7	29	5	4	6	4	19	235	ALTO
6	23	M	5	3	5	6	19	6	6	6	5	23	6	6	6	6	24	6	6	6	6	5	29	6	6	6	6	24	214	ALTO
7	39	F	6	3	6	5	20	5	5	6	5	21	6	6	5	6	23	7	7	6	5	6	31	5	5	6	6	22	212	ALTO
8	28	F	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	5	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	120	BAJO
9	38	F	5	3	3	3	14	1	3	3	1	8	5	3	5	2	15	2	6	2	2	3	15	1	1	3	3	8	112	BAJO
10	42	M	1	4	3	3	11	1	3	5	1	10	2	5	1	1	9	5	3	2	5	5	20	1	3	2	3	9	109	BAJO
11	28	F	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	38	BAJO
12	38	F	2	5	3	5	15	4	5	4	5	18	6	5	4	5	20	4	5	5	4	4	22	5	6	6	6	23	173	MEDIO
13	31	F	6	6	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	1	1	3	3	8	122	BAJO
14	53	F	4	1	1	4	10	6	2	2	6	16	6	2	6	6	20	6	6	6	2	2	22	4	4	6	4	18	154	MEDIO
15	28	F	5	5	6	5	21	2	6	6	4	18	5	2	6	5	18	5	6	5	6	5	27	6	2	6	2	16	184	MEDIO
16	31	F	5	6	4	3	18	6	5	5	6	22	7	5	5	6	23	5	5	3	6	3	22	3	3	6	5	17	187	MEDIO
17	37	F	2	2	1	2	7	3	1	1	2	7	2	2	2	2	8	5	5	2	2	2	16	1	1	2	2	6	82	BAJO
18	42	F	5	2	2	5	14	6	7	3	6	22	6	1	6	6	19	7	6	6	6	5	30	2	6	6	7	21	191	MEDIO
19	50	F	1	6	6	6	19	6	2	6	4	18	4	2	6	4	16	6	5	5	3	3	22	3	6	6	6	21	171	MEDIO
20	45	F	2	6	6	6	20	6	5	6	5	22	6	2	5	6	19	6	5	5	6	6	28	2	2	2	3	9	187	MEDIO
21	40	F	4	1	2	3	10	3	5	1	3	12	1	3	3	3	10	2	1	1	1	1	6	3	3	3	3	12	88	BAJO
22	29	F	5	6	6	2	19	3	3	4	3	13	5	3	4	5	17	5	6	5	2	5	23	2	2	5	5	14	158	MEDIO
23	30	F	6	6	6	6	24	7	6	7	6	26	7	7	6	7	27	6	7	7	7	7	34	6	6	7	7	26	248	ALTO
24	58	F	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	3	3	4	12	1	2	2	4	5	14	1	2	2	2	7	87	BAJO
25	20	F	6	4	7	1	18	4	6	7	7	24	7	7	5	6	25	7	7	6	7	5	32	4	6	6	6	22	220	ALTO
26	28	F	5	3	7	7	22	7	3	5	7	22	5	3	5	5	18	6	5	3	5	2	21	1	3	6	7	17	183	MEDIO
27	44	F	3	1	2	3	9	2	1	3	2	8	3	2	2	3	10	1	1	3	1	1	7	1	3	5	3	12	80	BAJO
28	36	F	6	4	7	6	23	7	6	7	7	27	7	6	7	7	27	7	7	7	6	6	33	2	2	7	2	13	233	ALTO
29	47	M	1	1	2	2	6	2	1	2	1	6	2	3	4	4	13	2	3	3	4	3	15	3	6	6	4	19	99	BAJO
30	38	F	2	2	1	1	6	2	1	1	1	5	2	2	2	3	9	2	2	2	1	1	8	3	1	2	3	9	65	BAJO

31	20	M	3	5	5	3	16	5	3	5	6	19	6	6	6	5	23	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	184	MEDIO
32	32	M	3	2	3	2	10	4	3	3	4	14	3	3	5	3	14	5	2	5	2	3	17	1	1	5	5	12	122	BAJO
33	25	F	6	5	5	5	21	6	6	6	5	23	6	5	3	5	19	5	3	5	4	5	22	5	5	5	5	20	190	MEDIO
34	32	F	3	1	1	1	6	3	1	1	2	7	2	3	1	1	7	6	5	4	5	1	21	1	5	6	6	18	100	BAJO
35	33	M	2	5	1	2	10	5	1	4	5	15	2	2	3	5	12	1	7	3	2	5	18	1	4	6	2	13	123	BAJO
36	48	F	4	6	4	1	15	3	2	5	1	11	5	5	4	6	20	1	3	1	5	5	15	1	1	3	1	6	128	MEDIO
37	41	M	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	3	4	3	3	2	15	3	3	3	3	12	124	BAJO
38	38	F	7	3	5	7	22	7	1	3	3	14	5	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	141	MEDIO
39	44	F	6	5	4	4	19	6	2	7	7	22	7	7	6	7	27	5	1	7	5	5	23	2	6	6	7	21	203	MEDIO
40	32	F	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	1	1	5	1	8	212	ALTO
41	33	F	5	3	3	3	14	6	3	3	3	15	3	3	6	5	17	3	3	3	3	3	15	2	2	6	3	13	135	MEDIO
42	42	F	3	2	2	1	8	3	1	3	2	9	3	3	2	3	11	6	3	2	1	3	15	1	1	3	3	8	94	BAJO
43	55	F	5	6	3	3	17	3	5	6	6	20	6	6	5	6	23	6	6	1	2	2	17	2	6	6	6	20	174	MEDIO
44	47	M	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	6	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	192	MEDIO
45	31	F	5	2	2	2	11	3	3	3	3	12	5	2	2	2	11	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	10	108	BAJO
46	26	F	4	3	5	5	17	5	3	2	3	13	4	4	3	2	13	5	5	5	5	5	25	4	3	6	2	15	151	MEDIO
47	28	F	1	2	1	2	6	1	2	5	1	9	1	1	3	4	9	1	1	4	1	4	11	1	1	7	7	16	86	BAJO
48	47	F	4	7	6	6	23	7	4	7	6	24	6	5	7	7	25	7	7	6	6	7	33	1	3	7	3	14	224	ALTO
49	37	F	3	5	6	5	19	6	5	5	6	22	3	3	5	5	16	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	11	151	MEDIO
50	47	F	7	7	3	7	24	1	1	7	3	12	7	7	7	7	28	2	3	5	2	5	17	4	6	3	7	20	182	MEDIO
51	43	F	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	148	MEDIO
52	30	M	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	2	4	2	2	2	12	3	2	3	1	9	69	BAJO
53	37	F	6	2	5	6	19	1	4	5	5	15	6	7	6	5	24	7	7	6	7	7	34	4	3	5	4	16	200	MEDIO
54	59	M	5	6	5	6	22	2	4	5	5	16	5	5	6	5	21	6	6	4	5	5	26	2	2	5	5	14	184	MEDIO
55	39	F	4	5	6	6	21	6	6	5	6	23	6	4	4	6	20	6	6	6	4	4	26	1	5	5	6	17	197	MEDIO
56	31	F	7	6	6	7	26	7	6	7	7	27	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28	260	ALTO
57	63	F	6	6	6	5	23	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	5	6	6	6	29	6	6	6	6	24	224	ALTO
58	35	F	5	2	2	2	11	5	2	2	5	14	2	5	2	2	11	5	2	5	2	5	19	1	1	5	2	9	119	BAJO
59	35	F	7	6	6	7	26	4	5	5	5	19	7	6	5	6	24	4	4	3	4	3	18	3	4	5	6	18	192	MEDIO
60	60	M	6	6	6	6	24	7	6	6	6	25	6	4	6	6	22	6	5	6	4	6	27	4	3	6	6	19	215	ALTO

61	30	F	4	4	5	6	19	4	5	3	3	15	3	4	3	3	13	3	5	2	3	4	17	4	4	3	4	15	143	MEDIO	
62	39	F	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	4	18	6	4	3	4	17	133	MEDIO	
63	63	F	3	5	3	3	14	4	3	5	4	16	5	5	5	4	19	5	3	4	5	3	20	4	4	5	5	18	156	MEDIO	
64	33	F	6	6	6	6	24	6	5	6	6	23	6	6	6	6	24	6	5	6	6	5	28	6	5	6	6	23	221	ALTO	
65	50	F	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	2	2	6	6	16	220	ALTO	
66	21	F	6	6	5	6	23	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	6	5	6	5	22	224	ALTO	
67	67	F	2	4	6	6	18	4	4	7	6	21	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	4	4	6	6	20	206	ALTO	
68	38	F	6	6	6	5	23	6	5	6	5	22	6	6	6	6	24	6	5	6	5	5	27	4	4	5	5	18	210	ALTO	
69	58	F	6	5	6	6	23	6	6	6	6	24	6	6	6	5	23	6	6	4	6	6	28	1	1	1	1	4	200	MEDIO	
70	35	F	6	6	5	6	23	6	5	6	6	23	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	5	6	6	6	23	223	ALTO	
71	40	F	6	3	5	5	19	2	2	3	3	10	5	6	4	6	21	6	5	5	5	5	26	1	1	6	5	13	165	MEDIO	
72	23	F	6	6	5	5	22	5	3	5	3	16	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	25	5	3	6	7	21	183	MEDIO	
73	39	M	3	5	6	6	20	5	6	6	6	23	7	6	6	6	25	6	7	6	6	5	30	5	5	6	6	22	218	ALTO	
74	48	F	7	3	6	6	22	6	3	6	4	19	6	3	6	6	21	6	6	6	6	3	27	4	3	6	6	19	197	MEDIO	
75	30	F	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	4	6	6	6	22	226	ALTO	
76	39	F	1	3	1	2	7	4	1	3	4	12	3	3	1	4	11	3	3	4	1	5	16	1	3	4	1	9	101	BAJO	
77	77	F	3	3	5	5	16	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	1	1	6	3	11	199	MEDIO	
78	78	F	7	6	6	6	25	7	7	7	7	28	6	6	6	6	24	7	6	7	7	7	34	6	7	6	6	25	247	ALTO	
79	33	F	3	3	3	3	12	6	3	6	6	21	3	3	3	3	12	6	6	3	3	6	24	3	3	3	3	12	150	MEDIO	
							17.038				17.3797				18.418				22.4					15.9	166.44	Promedio					
							6.1445				6.18788				6.0587				7.31					5.64	51.042	Desviación estandar					
																										21	N° preguntas				
																										79	N°pacientes				

a	128
B	205

ALTO	Mayor o igual a 205
MEDIO	Entre 128 y 205
BAJO	Menor a 128

ANEXO 4: Base de datos de los resultados de estrés laboral

ESTRÉS LABORAL																																								
N°	DATOS GENERALES		CLIMA ORGANIZACIONAL				TRUCTURA ORGANIZACION				ERRITORIO ORGANIZACIONA				TECNOLOGIA			INFLUENCIA DEL LIDER				FALTA DE COHESION				RESPALDO DE GRUPO			TOTAL	TOTAL	NIVEL									
	edad	sexo	1	2	3	4	TOTAL	5	6	7	8	TOTAL	9	10	11	TOTAL	12	13	14	TOTAL	15	16	17	18	TOTAL	19	20	21				22	TOTAL	23	24	25	TOTAL			
1	56	M	4	6	6	6	22	5	3	2	1	11	2	2	2	6	1	2	2	5	4	2	5	2	13	5	5	2	5	17	2	5	6	13	145	ESTRÉS				
2	50	F	4	4	2	2	12	2	4	4	2	12	2	2	1	5	1	4	4	9	7	7	7	7	28	7	2	2	1	12	7	7	7	21	167	ALTO				
3	52	M	1	2	4	1	8	1	1	1	2	5	1	2	1	4	2	1	2	5	1	2	4	4	11	1	1	2	2	6	4	3	1	8	79	BAJO				
4	57	M	1	1	1	5	8	1	5	6	2	14	4	5	4	13	4	2	6	12	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	6	125	ESTRÉS				
5	64	M	1	4	1	1	7	1	4	4	2	11	2	1	2	5	1	1	1	3	1	1	1	1	4	4	1	1	1	7	1	1	1	3	71	BAJO				
6	37	F	3	2	4	5	14	4	5	7	5	21	1	2	1	4	2	1	1	4	3	2	3	1	9	1	1	3	3	8	2	2	2	6	117	INTERMEDIO				
7	32	F	5	6	6	7	24	2	1	2	4	9	2	2	1	5	3	1	1	5	4	1	1	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	3	96	INTERMEDIO				
8	59	F	3	2	7	2	14	2	2	7	2	13	4	1	4	9	2	4	4	10	2	4	4	2	12	2	2	4	2	10	2	2	4	8	132	ESTRÉS				
9	46	M	2	4	7	7	20	2	2	7	6	17	1	2	2	5	1	1	1	3	6	6	6	6	24	2	2	1	2	7	3	3	3	9	148	ESTRÉS				
10	63	F	2	2	4	4	12	1	2	6	5	14	1	1	2	4	3	3	6	12	3	1	3	1	8	2	6	1	3	12	1	3	1	5	121	ESTRÉS				
11	65	F	4	4	4	7	19	1	4	2	5	12	4	4	2	10	7	4	4	15	7	4	7	4	22	4	4	7	4	19	4	4	4	12	194	ALTO				
12	46	F	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	2	1	4	2	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	52	BAJO				
13	36	M	6	6	3	4	19	1	1	4	4	10	1	1	1	3	2	2	2	6	2	1	4	1	8	1	4	4	4	13	4	4	4	12	115	INTERMEDIO				
14	65	F	4	2	7	6	19	2	3	7	7	19	5	2	1	8	2	4	4	10	2	2	4	3	11	2	1	2	1	6	2	1	2	5	138	ESTRÉS				
15	59	M	2	6	7	2	17	2	7	2	7	18	2	3	1	6	1	2	6	9	4	4	2	1	11	1	2	1	1	5	4	2	2	8	125	ESTRÉS				
16	36	F	2	4	5	5	16	2	1	3	2	8	4	2	1	7	4	4	2	10	4	7	7	7	25	1	2	2	2	7	7	7	21	156	ALTO					
17	27	M	4	4	2	7	17	1	2	4	2	9	2	6	1	9	7	2	7	16	7	7	7	7	28	1	3	4	7	15	3	5	3	11	189	ALTO				
18	32	F	5	4	1	2	12	3	2	2	2	9	1	1	1	3	2	1	1	4	7	1	7	7	22	4	1	1	1	7	1	4	4	9	113	INTERMEDIO				
19	32	F	1	3	5	3	12	4	5	7	1	17	4	2	1	7	7	1	4	12	1	5	1	7	14	7	6	1	3	17	3	1	6	10	159	ALTO				
20	47	M	6	5	5	4	20	2	2	4	2	10	2	2	2	6	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	81	BAJO				
21	31	M	2	4	5	2	13	1	3	2	4	10	5	3	1	9	1	1	1	3	1	7	2	2	12	1	7	1	1	10	7	7	7	21	124	ESTRÉS				
22	48	F	2	5	4	2	13	4	2	6	2	14	2	5	1	8	4	1	1	6	2	1	2	1	6	1	3	2	2	8	2	1	1	4	103	INTERMEDIO				
23	28	F	3	5	3	2	13	2	1	6	1	10	7	7	1	15	1	1	2	4	7	1	1	1	10	2	2	1	1	6	2	1	2	5	110	INTERMEDIO				
							14.57				12.09				6.739				7.435								13.04					9.217					8.9565	124.35	Promedio	
							5.071				4.199				3.078				4.043									7.778					4.421					5.6767	35.705	esviación estanda

Alto	>154,
Estrés	118-153
Intermedio	91-117
Bajo	< 90

25	N° preguntas
23	Personal laboral

## ANEXO 5: INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

CUESTIONARIOS CALIDAD DE ATENCIÓN	
Sexo:	Edad:
Estado civil:	Nivel de estudios:
Cargo:	Sucursal:
<p><b>Instrucciones:</b> Trazar un círculo alrededor del número 1 significa que usted está <b>totalmente en desacuerdo</b> con que este Centro Ocupacional tenga esa característica y rodear el número 7 significa que está <b>totalmente de acuerdo</b> con la cuestión. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene de este Centro Ocupacional.</p>	

N	CUESTIONES SOBRE ESTE CENTRO OCUPACIONAL	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>DIMENSIÓN DE FIABILIDAD</b>								
1	Cuando este Centro Ocupacional promete hacer algo en un plazo, lo hace.	1	2	3	4	5	6	7
2	Cuando un usuario tiene un problema, este Centro Ocupacional muestra interés en resolverlo.	1	2	3	4	5	6	7
3	Este Centro Ocupacional realiza el servicio bien a la primera.	1	2	3	4	5	6	7
4	Este Centro Ocupacional realiza el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN DE SENSIBILIDAD</b>								
5	En este Centro Ocupacional, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan.	1	2	3	4	5	6	7
6	En este Centro Ocupacional, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
7	En este Centro Ocupacional, los empleados están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
8	En este Centro Ocupacional, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN DE SEGURIDAD</b>								
9	El comportamiento de los empleados de este Centro Ocupacional transmite confianza a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

<b>N</b>	<b>CUESTIONES SOBRE ESTE CENTRO OCUACIONAL</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Algo de acuerdo</b>	<b>indiferente</b>	<b>Algo de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
10	Este Centro Ocupacional los empleados son siempre amables con sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
11	Los usuarios de este Centro Ocupacional se sienten seguros en sus relaciones con el Centro Ocupacional (pagos, atención recibida...).	1	2	3	4	5	6	7
12	En este Centro Ocupacional los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN DE EMPATÍA</b>								
13	En este Centro Ocupacional da a sus usuarios una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
14	Los horarios de este Centro Ocupacional son convenientes para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
15	En este Centro Ocupacional tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
16	En este Centro Ocupacional se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
17	Los empleados de este Centro Ocupacional comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
18	Este Centro Ocupacional, tienen equipos modernos.	1	2	3	4	5	6	7
19	Las instalaciones físicas de este Centro Ocupacional son atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
20	Los empleados de este Centro Ocupacional tienen buena apariencia.	1	2	3	4	5	6	7
21	La publicidad sobre este Centro Ocupacional (folletos, información) es atractiva.	1	2	3	4	5	6	7

## ANEXO 6: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Cargo:				Sucursal:				
INSTRUCCIONES								
<p>El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué <b>frecuencia</b> la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo con la escala que se presenta a continuación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%; text-align: center;"> <p><i>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.</i></p> <p><i>2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</i></p> <p><i>5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</i></p> <p><i>7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</i></p> </div>								
No.	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>								
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
3	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
4	La organización carece de dirección y objetivo.							
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>								
5	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
7	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							



8	La cadena de mando no se respeta.							
<b>TERRITORIO ORGANIZACIONAL</b>								
9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
11	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
<b>TECNOLOGÍA</b>								
12	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
13	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							
<b>INFLUENCIA DEL LÍDER</b>								
15	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
16	Mi supervisor no me respeta.							
17	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
18	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
<b>FALTA DE COHESIÓN</b>								
19	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
21	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
22	Mi equipo me presiona demasiado.							
<b>RESPALDO DEL GRUPO</b>								
23	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
24	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							

**ANEXO 7: ESTADÍSTICO TOTAL -ELEMENTOS, ALFA DE CRONBACH,  
INSTRUMENTO DE CALIDADDE ATENCIÓN**

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si seelimina el elemento
VAR00001	101,2308	867,526	,728	,968
VAR00002	100,1538	901,474	,684	,968
VAR00003	100,6923	846,231	,863	,966
VAR00004	100,8462	850,974	,894	,966
VAR00005	101,4615	858,103	,700	,968
VAR00006	100,9231	859,744	,827	,967
VAR00007	100,7692	859,359	,867	,966
VAR00009	100,0000	886,833	,883	,967
VAR00008	100,7692	846,859	,819	,967
VAR00010	100,7692	875,026	,780	,967
VAR00011	100,3846	877,090	,911	,966
VAR00012	100,3846	863,423	,936	,966
VAR00013	100,5385	876,936	,831	,967
VAR00014	100,3846	874,423	,907	,966
VAR00015	100,8462	870,641	,772	,967
VAR00016	100,5385	860,436	,797	,967
VAR00017	100,9231	886,910	,515	,970
VAR00018	101,6154	910,090	,376	,972
VAR00019	101,0000	888,167	,630	,969
VAR00020	100,2308	901,859	,793	,968
VAR00021	100,9231	858,910	,854	,966

**ANEXO 8: ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH DEL  
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	21

**ANEXO 9: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
	<p>La calidad de atención, además de verse como atención a nuestra salud, también incluye personal administrativo, insumos, obreros y más; evidenciándose lo positivo en atenciones de pacientes externos o en hospitalización en áreas íntimas del centro de salud. (Quintuña, 2021, p.124)</p>	<p>Los servicios de atención médica para la población van a condicionar resultados deseados donde los profesionales prestan sus servicios. Para analizar el nivel de calidad de atención se concluyó sumar los puntos dados en las respuestas de los ítems, cuyos indicadores son de gran relevancia e</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Promesa en hacer algo en un plazo Interés en resolver problemas</p>	<p>Ordinal ÍTEMS (1-25)</p>

CALIDAD DE ATENCIÓN		importancia para llegar a conclusiones.		
			Servicio bueno a la primera atención	
			Servicio en el tiempo prometido	
			Sensibilidad	Se comunica la prestación del servicio
				Servicio rápido.
				Empleados ayudan a los usuarios.
				Los empleados responden a los usuarios.
	Transmite confianza a los usuarios.			

			Seguridad	Los empleados amables con los usuarios. Los usuarios se sienten seguros en sus relaciones. Empleados con conocimientos.			
			Empatía	Atención personalizada. Horarios convenientes. Atención personalizada. Se preocupan por los intereses de sus usuarios. Comprenden las necesidades de los usuarios.			
				Elementos tangible	Equipos modernos Instalaciones atractivas Empleados con buena apariencia La publicidad es atractiva		
ESTRÉS	El concepto de estrés estudiada por Selye (1964 citado en Ramos	Medir el impacto del bienestar de la persona antes			Clima laboral	Claridad y entendimiento de la visión y misión Comprensión de las estrategias organizacionales	

<p>LABORAL</p>	<p>2018, 47) manifiesta que el estrés puede existir en el empleado, la parte mental en el socioeconómico y asimilando también el nivel adecuado, donde la vida íntima de las personas son de gran importancia para que la persona asuma retos, objetivos y mejorar sus habilidades; por otro lado su falta de complementos es incompatible con la vida del individuo (Ramos, 2021).</p>	<p>ciertos factores condicionantes del estrés, la parte socioeconómica y asumiendo también el nivel adecuado, donde la vida íntima de las personas son de gran relevancia para evaluar y medir las preguntas de los cuestionarios. Para reconocer el nivel de estrés laboral se evaluó sumando los puntos señalados en las respuestas de los ítems, que están basados en los indicadores.</p>		<p>Manejo de las políticas de la empresa</p>	
----------------	---	---	--	--	--

				Grado de proyección frente a la dirección y los objetivos	Ordinal:  ÍTEMS (1-21)
		Estructura organizacional		Canales de comunicación	
				Grado de autoridad	
				Tipo de estructura organizacional	
				Grado de poder	
		Territorio organizacional		Condiciones del área de trabajo	
				Privacidad para laborar	
				Distribución de las áreas de trabajo.	
		Tecnología		Estado de vida útil de los equipos de trabajo	
				Nivel de conocimiento, desarrollo y competencia	
				Nivel tecnológico de los equipos de trabajo	
				Liderazgo como jefe de grupo	
				Grado de trato laboral	



			Influencia de líder	Consideración por el bienestar del personal	
				Expectativa del desempeño del trabajador	
			Falta de Cohesión	Cohesión entre compañeros de trabajo	
				Nivel jerárquico de equipo de trabajo	
				Organización laborales	
				Delegación de funciones	
			Respaldo del grupo	Respaldo de equipo frente a metas profesionales	
				Apoyo y protección de equipo	
				Colaboración de equipo sobre nivel técnico	

## ANEXO 10: FÓRMULA PARA OBTENER LA MUESTRA

Al presentar una población finita, se eligió el diseño muestral probabilístico de tipo aleatorio para hallar el tamaño de la muestra.

Se muestra la siguiente fórmula

Para usuario interno:

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

Dónde:

- N = 25
- $Z^2 = 1,96^2$  (seguridad al 95%)
- P = 50% (0.5)
- Q = 50% (0.5)
- e = 5% (0.05)

Reemplazando los valores:

$$n = \frac{25(1.96^2)(0.5*0.5)}{(25-1)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{25(3.8416)(0.25)}{(24)(0.0025) + (3.8416)(0.25)}$$

$n = 23$

Para usuario externo:

Dónde:

- N = 100
- $Z^2 = 1,96^2$  (seguridad al 95%)
- P = 50% (0.5)
- Q = 50% (0.5)
- e = 5% (0.05)

Reemplazando los valores:

$$n = \frac{100(1.96^2)(0.5*0.5)}{(100-1)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{100(3.8416)(0.25)}{(99)(0.0025) + (3.8416)(0.25)}$$

$n = 79$



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y estrés laboral del usuario externo e interno de un centro médico de Ancash, 2022", cuyo autor es FALEN CASTILLO YENIFER SHEILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX <b>DNI:</b> 40809471 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 13- 01-2023 18:10:18

Código documento Trilce: TRI - 0513379