



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III – EsSalud,
Chimbote, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

De La Cruz Pisfil, Marianella Luz (ORCID: 0000-0003-4275-3468)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (ORCID 0000-0002-9279-7189)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

**CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES Y GESTIÓN DEL RIESGO
EN SALUD**

CHIMBOTE — PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada:

A mi Dios, quien siempre ha sido, es y será mi guía y fortaleza en todo momento de mi vida. A mis padres Guillermo y Magdalena quienes me entregaron amor, paciencia y dedicación, y por ello me han permitido lograr plasmar hoy un proyecto más; gracias por inculcarme el ejemplo de sacrificio, esfuerzo, perseverancia y valentía; de no temer a nuevos retos y adversidades porque Dios siempre está conmigo. A mis hijos Gianella y Gianpierre que son mi inspiración y motor de cada día. A mi esposo Edwin por transmitirme su apoyo, ánimo y fortaleza. A mis hermanos Willman, Víctor y Pedro por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A mi familia entera porque con sus plegarias, recomendaciones y palabras de aliento me acompañan en la plenitud de mis sueños, desafíos y metas.

Marianella

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Mi gratitud a la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote, que me brindó la oportunidad a través del programa de Maestría, en ayudar a mejorar mis habilidades administrativas, de orientación, de dirección y de gerencia; así mismo al Dr. Ericson Castillo Saavedra mi tutor, quien me orientó en la culminación de este trabajo de investigación y de esta manera asegurar una asistencia, servicio eficiente y de calidad en mi centro de labores.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

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	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2 Variables y Operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	22
Estrés laboral del usuario interno del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021.	22
Tabla 2	23
Calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote	23
Tabla 3	24
Correlación significativa entre estrés laboral y calidad de atención de los usuarios del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020.	24

RESUMEN

Durante el año 2021 se ha incrementado el estrés laboral debido al confinamiento que vivimos suscitado por la pandemia a la que nos obligó la COVID 19, mucho más en los hospitales que si bien es cierto tienen mucha carga viral, mayor aún, el personal de salud que se encuentra más expuesto a contagiarse.

Por ende, la presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención, es una investigación cuantitativa de diseño descriptivo correlacional no experimental, cuya muestra censal fue de 80 personas a las que se les aplicó dos cuestionarios de 22 y 25 preguntas, uno para medir el estrés laboral y el segundo para medir la calidad de atención del usuario interno, del Hospital III EsSalud – Chimbote durante el año 2021 habiendo sido validados por jueces expertos y estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, los mismos que sometidos a la prueba estadística SPSS, arrojan los siguientes resultados 56.3% (45 encuestados) nivel bajo, 31.3% (25 encuestados) nivel medio y un 12.5 % (10 encuestados) nivel alto, en lo que respecta a calidad de atención 60% corresponde a nivel bajo 35% nivel medio y un 5% nivel alto.

Se concluye que existe una correlación significativa entre estrés laboral y calidad de atención; mientras que, el nivel de atención se incrementa, el estrés también aumenta.

Palabras claves: estrés laboral, calidad de atención, usuario interno.

ABSTRACT

During 2021, Work-related stress has increased due to the confinement that we live caused by the pandemic to which COVID 19 forced us, much more in hospitals that although it is true they have a high viral load, even greater are the health personnel who are more exposed to a catch.

Therefore, the present investigation entitled, aimed to determine the relationship between work stress and quality of care, it is a quantitative investigation of non-experimental correlational descriptive design, whose census simple was 80 people to whom two questionnaires of 22 and 25 questions were applied, one to measure the quality of care of the internal user, of the Hospital III EsSalud – Chimbote during the year 2021, having been validated by expert and Cronbach's alpha reliability statistic, the same ones that were subjected to the statistical test SPSS, show the following results 56.3 % (45 respondents) low level, 31.3% (25 respondents) medium level and 12.5% (10 respondents) high level, regarding quality of care 60% corresponds to low level 35% medium level and 5% high level.

It is concluded that there is a significant correlation of work stress and quality of care, while the level of attention progresses, stress also increases.

Keywords: work stress, quality of care, internal user.

I. INTRODUCCIÓN

La crisis del coronavirus ha sacudido los orígenes de todas las sociedades del mundo, los paradigmas y valores culturales están experimentando cambios inéditos. Indudablemente, dicha situación igualmente afecta al mundo laboral. Por un lado, se están realizando nuevos puestos de trabajo y formas organizativas a un ritmo vertiginoso. Con el desarrollo del teletrabajo, se han instaurado equipos remotos y se han suministrado servicios en línea. Las elecciones reactivas, ágiles y la adaptabilidad son fundamentales (Bernal, 2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) evalúa que entre el 21% y el 32% de los casos de hipertensión arterial en América Latina están directamente relacionados con altas exigencias laborales. Alertan referente al aumento de la presión laboral y sus nefastas consecuencias, convirtiéndola en una pandemia universal, y distinguiendo que el estrés es causado por el agotamiento mental, emocional y físico del trabajo causado por COVID-19. Ocasionado por la elevada presión, el estrés y la ansiedad experimentados por las personas con responsabilidades diversas, aumentando exponencialmente este año los profesionales que intentan adecuarse a estos cambios, conciliar la vida familiar y profesional, afrontando el miedo, la ansiedad y la inseguridad en un determinado contexto. En cuanto a la valoración del crecimiento económico del país este año (ahora se ha tomado como factor decisivo la pandemia), resulta conveniente tener presente que su expresión natural es la fuerza laboral y la dinámica del empleo; continuando como gran problema la tasa más alta de informalidad: 72,4% (Felix & Egúsquiza, 2020).

Actualmente, los hospitales peruanos forman parte de un sistema de salud fragmentado y descentralizado; su modelo de atención se basa en gran medida en los problemas de tratamiento, siendo el eje principal, la productividad más que la calidad.

Los trabajadores de la salud, en cambio, se enfrentan cada día a situaciones más complicadas, situaciones que necesitan ser resueltas de acuerdo con su personalidad, buen funcionamiento en equipo, poder jerárquico, el puesto o rol

que ocupan y el espacio en el que se encuentran. Encontramos también que es un factor importante en la salud de los trabajadores (Bernal, 2020).

Los profesionales de la salud del Hospital III de EsSalud Chimbote, cuya labor está directamente relacionada con la vida y la muerte, la salud y la enfermedad, no pueden escapar a esto y muchas veces afectan negativamente a su salud. Como todos sabemos, en determinados entornos o situaciones laborales, hasta ahora los individuos normales pueden tener claros trastornos mentales, llamados trastornos de reacción, trastornos situacionales o trastornos de adaptación, además de conflictos laborales adicionales, y estos conflictos son de forma adicional. La enfermedad situación juega un papel en el estrés ocupacional.

No saben cómo responder adecuadamente a estos factores físicos y psicosociales a los que se enfrentan todos los días, que muchas veces afectan la calidad de la atención brindada por los servicios de salud, así como la relación con familiares y compañeros, problemas directos o indirectos desde las actitudes de salud del Hospital III de EsSalud Chimbote. En la actual emergencia sanitaria por la COVID19, algunas instituciones nacionales recomiendan el tratamiento de acuerdo con las normativas de bioseguridad exigidas en la situación para asegurar el desarrollo de trabajadores calificados. Asimismo, cabe destacar la atención actual que se brinda en el Hospital III EsSalud Chimbote en los procedimientos de asesoramiento, atención y apoyo. Los servicios de evaluación de la calidad del servicio para el usuario incluyen la calidad y seguridad del servicio, así como las prioridades globales y todos los niveles de desempeño. Razones por las que esta investigación plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2021?

La importancia de esta investigación radica en determinar la asociación entre el estrés laboral y la calidad de atención que perciben los usuarios internos del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021. El estudio enfoca su atención en el personal de salud que por el estado de pandemia presenta niveles altos de estrés, y esto puede repercutir principalmente en la calidad de atención que se le brinda al paciente, por tal motivo, llenará un vacío en el conocimiento y, además sirve

para proponer estrategias de afrontamiento, para un trabajo continuo y en equipo, en favor del paciente.

Para ello surgen los siguientes objetivos.

El estudio tuvo como objetivo general:

Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del usuario interno del Hospital III – Chimbote, EsSalud, 2021

El estudio tuvo como objetivos específicos:

Identificar el nivel de estrés laboral del usuario interno del Hospital III EsSalud, Chimbote, 2021.

Identificar el nivel de calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote, 2021.

Evaluar la asociación entre el estrés laboral y la atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote, 2021.

Hipótesis:

Hi: Existe relación entre el estrés y la calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud - Chimbote, 2020.

Ho: No existe relación entre el estrés y la calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud Chimbote, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional; según Heather, et al (2018) en Georgia, tuvo como propósito de estudio explorar las relaciones entre las conductas de promoción de la salud (HPB) informadas por las enfermeras, el estrés laboral y la satisfacción laboral en un entorno hospitalario. Es un estudio descriptivo, se utilizó una encuesta de 144 ítems a enfermeras que trabajaban en un hospital de cuidados intensivos. Tuvo como resultados, que los niveles señalan que tienen un menor estrés laboral y mayor nivel de satisfacción laboral. Concluyendo que el personal pueda programar actividades que apoyen al manejo de estrés entre personal médico.

Nimer (2019) en Estados Unidos, tuvo como objetivo el evaluar el estrés laboral entre los médicos residentes en Jordania. En este estudio transversal, se reclutó a 481 residentes utilizando un muestreo estratificado de múltiples etapas para representar los cuatro principales sectores de salud en Jordania. En los resultados se encontró que 373 (77,5%) residentes tenían agotamiento. Llegamos a la conclusión de que reducir la carga de trabajo de los residentes, ofrecer asesoramiento psicológico y promover una cultura de seguridad para los residentes podría ayudar a mitigar las consecuencias del agotamiento.

Maswadi (2019) en Australia, este estudio tuvo como objetivo determinar el estrés percibido entre los médicos residentes en los hospitales jordanos y sus factores de riesgo asociados. Se realizó un estudio transversal entre residentes de hospitales jordanos. Se seleccionó una muestra de conglomerados de 5 hospitales con programas de residencia de diferentes sectores de la salud. Resultados. En este estudio se incluyó a un total de 398 hombres y 157 mujeres residentes. La puntuación media de la PSS en este estudio fue de 21,6; El 73% (405/555) de los residentes tenían un nivel de estrés moderado y el 18% (100/555) tenían un nivel de estrés alto. Se concluye que el estrés se asoció con una mayor carga de trabajo,

privación de sueño e insatisfacción en la relación con los colegas, con los ingresos y con el programa. En el análisis multivariado, los siguientes factores se asociaron significativamente con el estrés: género femenino, insatisfacción con el entorno laboral y afrontar estresores laborales, académicos y familiares.

Rubio (2016) tuvo como objetivo descubrir la calidad del servicio ambulatorio de Clínica Robles S.AC en su investigación, su propósito es determinar la relación entre la gestión de la calidad del servicio ambulatorio y los factores demográficos, investigación de relaciones, métodos cuantitativos, diseño transversal no experimental se realizó un cuestionario con una muestra de 185 pacientes, de los cuales 43,2% tenían entre 37 y 50 años, 53,5% dijeron tener estudios superiores, 67% dijeron ser empleados y 53,5% dijeron no estar satisfechos con los servicios recibidos. En resumen, la fiabilidad es del 56,8%, la seguridad es del 56,8% y la tasa de empatía es del 56,2%. En cuanto a la calidad de la atención y el sexo del paciente, edad, nivel educativo, ocupación, estado civil e ingreso familiar mensual, se encontró una correlación significativa entre $p < 0.01$ para todos los casos.

Huarcaya (2015) en su investigación, su objetivo fue conocer la percepción de la calidad de servicio entre los usuarios del servicio de emergencias del Hospital Santa Margarita de Andahuaylas en el año 2015. Investigación descriptiva transversal, no experimental, con 269 usuarios como muestra para complementar el cuestionario. Como resultado, 76,21% para mujeres, 23,79% para hombres, 72,86% como pacientes, 27,14% como acompañantes, 50,19% para sentimientos normales, 37,55% para sentimientos no saludables y buenos. La tasa de sensibilidad al cuidado fue del 12,27%. La conclusión es que la calidad de la atención es insatisfactoria y es necesario mejorar los servicios.

Pachas (2016), El objetivo era determinar la presión laboral del personal de enfermería y la experta presentación del personal del Servicio de Urgencias del Hospital José Casimiro Ulloa. En 2016, se completó un estudio no experimental, relacional transversal, configuración aclaratoria, prueba de 100 asistentes utilizando una revisión como dispositivo, la encuesta de estimación de estrés Malash y la encuesta de ejecución del trabajo. El factor de presión obtenido corresponde inversamente a la ejecución del trabajo, con un alto coeficiente de

relación lamentable, $r = 0.782$, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), y se presume que el estrés del cuidador médico influye fundamentalmente en la ejecución del trabajo.

Morales (2017), tuvo como objetivo general el determinar el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Lubriauto la Floresta en Ambato, provincia de Tungurahua. Basados en métodos de investigación básicos, descriptivos y no experimentales, los que indican que el estrés es un problema en el entorno laboral. Se recomienda que las autoridades y trabajadores estén atentos y prevengan situaciones que comprometan la actividad laboral para que se reflejen los efectos sobre los trabajadores. También se recomienda quitar la presión y las molestias provocadas por la mejora de la productividad y el buen desarrollo de la empresa y sus talentos.

Salto (2014), en su investigación, el propósito es analizar la calidad de la atención brindada por la Academia Nacional de Medicina y la satisfacción de estudiantes, docentes y administradores con sus expectativas de las necesidades de salud en 2012. La población de investigación horizontal está compuesta por 206 docentes, 43 personal administrativo, 36 personal de servicios, 453 estudiantes y 7 secretarías del Instituto. Los usuarios se mostraron satisfechos con los resultados de los cuidados de enfermería, representando el 88,97% del total. El 50% de los usuarios recibieron la prueba sin memoria, alrededor del 98% de los usuarios creían que el tratamiento del médico era adecuado y solo el 2% se mostraba indiferente al tratamiento. El tiempo de espera también es suficiente (81%). El 45% de los usuarios sienten que no siempre tienen derecho a la atención médica.

En las bases teóricas de la variable estrés laboral, se conceptualiza como la disposición de fenómenos que suceden en el cuerpo del trabajador con el apoyo de estresores destructivos obtenidos directamente del trabajo o que pueden influir en el bienestar del trabajador.

Estrés laboral episódico, se puede proporcionar por un despido, es fortuito, inevitable.

Estrés laboral crónico, eso puede suceder cuando el individuo está expuesto a las circunstancias que lo acompañan.

Ambiente laboral inadecuado, son los supuestos factores estresantes climáticos reales; ausencia de luz, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos componentes requieren una doble variación, tanto física como mental.

Sobrecarga de trabajo, es la presión de trabajo que se recibe de una organización y el abastecerse de mucho personal.

Cambios en los ritmos biológicos, en el momento en que se modifiquen las constantes naturales dictadas por la cadencia circadiana controlada por la emisión hormonal, el ciclo de descanso y el estado de ánimo metabólico, se creará estrés. Requiere un nivel serio de esfuerzo versátil. Les sucedió a los trabajadores nocturnos y a los trabajadores del bienestar.

Responsabilidades y decisiones muy importantes, la presión de la fuerza de trabajo de varios niveles o con niveles de deber. Es por obligaciones diversas y variables, presión mental constante, búsqueda de productividad, variación a nuevas circunstancias e información inestable.

Estimulación lenta y monótona, es el estrés por subestimulación. Se entrega por la ausencia de la incitación fisiológica y ordinaria de las facultades y el pensamiento.

Condiciones laborales inadecuadas, aquí aludimos a los motivos de presión en los trabajadores sin talento, que incluyen sustento deficiente e inadecuado, ausencia de posibilidades de progreso, pocas oportunidades de diversión, precariedad laboral por restablecimiento innovador.

El estrés laboral es el resultado de numerosas variables causales, incluido el clima actual, el problema de las capacidades naturales, el montón, la sustancia y la asociación del trabajo, en comunicación con esa carga de diferentes segmentos o medidas de la vida de cada individuo que no lo hacen realmente dependen del trabajo (Trucco, M., 2014).

Se produce estrés laboral cuando existe una gran disparidad entre las habilidades del individuo y las solicitudes o el clima. Es el resultado de la colaboración entre el individuo y su circunstancia actual, forma de vida, conexiones relacionales,

modales de personalidad, fiel a la vida y debilidades naturales; y se relaciona con diversas circunstancias del entorno laboral, generando ciertos peligros que pueden manifestarse como indicios de presión. (Trucco, M., 2014)

Factores condicionantes de estrés laboral, con base en los encuentros y la exploración del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de los Estados Unidos de América (NIOSH), se ha razonado que las condiciones laborales asumen una parte importante en la generación de presión laboral. La apertura a condiciones laborales perturbadoras (factores estresantes) puede afectar el bienestar y la seguridad de los especialistas. Sea como fuere, las variables individuales y de otras situaciones pueden interceder para fortalecer o debilitar este impacto, como se muestra en el Esquema de estrés en el lugar de trabajo de NIOSH a continuación (NIOSH, 2018).

Ejemplos de factores individuales y de situaciones que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen:

La armonía entre el trabajo y la vida familiar o individual. Un grupo alentador de personas de compañeros y asociados, se ha retratado una perspectiva vaga y positiva entre las condiciones que podrían decidir la presión laboral

El diseño de los trabajos, sustanciales, descansos raros, mudanzas largas y períodos prolongados de trabajo, posiciones apresuradas y rutinarias que tienen una importancia innata mínima, no utilizan las habilidades de los sujetos y dan poca sensación de control.

El estilo de dirección, ausencia de inversión de los trabajadores en dinámica, ausencia de correspondencia en la asociación y ausencia de enfoques positivos para la vida cotidiana.

Las relaciones interpersonales se establecen en pésimas condiciones amistosas y ausencia de ayuda o ayuda de asociados y administradores.

Los roles de trabajo son supuestos de ocupación mal caracterizado o imposible, una cantidad excesiva de obligaciones y una cantidad tan grande de obligaciones.

Las preocupaciones de la carrera, debilidad laboral, ausencia de posibilidades de superación personal o avance, cambios rápidos para los que los trabajadores están mal equipados.

Las condiciones ambientales, condiciones horribles y peligrosas, por ejemplo, zonas de trabajo abarrotadas, conmoción, contaminación del aire o problemas ergonómicos (NIOSH, 2018).

Otros factores que condicionarían estrés ocupacional son el entorno social a gran escala y la capa financiera; Clase de trabajo; ayuda social, dentro y fuera del trabajo; sensaciones de autoestima y control; el tipo de personaje; edad y género.

Respecto a las consecuencias del estrés laboral, las condiciones de trabajo influirían de manera indirecta en el bienestar psicológico, tanto para las personas, sin embargo, existen contrastes entre los elementos que influyen en ambos sexos. Estas distinciones se identifican con los trabajos y las ideas propias de las personas, de aquí en adelante la acomodación de concentrar independientemente las circunstancias y los resultados finales de la presión relacionada con las palabras en mujeres y hombres.

En el momento en que el estrés se desarrolla de manera persistente, puede provocar la imagen de fatiga entusiasta, remoción apasionada, tratamiento despersonalizado y una sensación general de no aparición de logros individuales que ha sido catalogada como "Burnout", imagen que, además de connotar un debilitamiento o prosperidad del individuo, se convierte en pérdida de utilidad para la asociación.

Esta condición, en distribuciones europeas, por ejemplo, la de Moreno completada en España en 2016, se ha relacionado con componentes laborales y jerárquicos, como la presencia de manantiales de tensión en el trabajo, diseño de proyectos institucionales y colaboración, estableciendo una infección multivariante en su etiología, lo que dificulta los sistemas de evitación (Moreno, B., 2016)

Efectos fisiológicos, el estrés se suma al evento de una variedad de indicaciones fisiológicas, lo que provoca cambios en la digestión, sequedad de garganta y

boca, migrañas y dolor de espalda, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, pulso expandido y tensión circulatoria (Figueredo, 2011).

Efectos psicológicos, el estrés en el trabajo puede crear diferentes apariencias o problemas en las capacidades mentales, incluidos la ansiedad, dolor, presión, susceptibilidad, debilidad, fatiga, indiferencia, dificultad para decidir, dificultad para concentrarse, descuido continuo, decepción, baja confianza.

Efectos conductuales, las circunstancias estresantes en el trabajo pueden manifestarse a través de diferentes conductas o respuestas sociales, siendo las más sucesivas mayor uso de licor y tabaco o medicamentos, ingesta excesiva de alimentos o pérdida del deseo, influencias perturbadoras del discurso; hablar rápido, agravamiento del descanso, conducta torpe, variedades de ejecución, risitas aprensivas, conducta indiscreta, esfuerzo de autodestrucción (Domínguez B., 2013).

Efectos sociales, en este sentido, el trabajo social se caracterizará en dos niveles: La forma en que el individuo realiza sus funciones sociales distintivas. El cumplimiento adquirido a partir de conexiones relacionales.

Las dimensiones de la variable estrés (OIT/OMS)

Clima organizacional, este factor se entiende como el ambiente que se siente dentro de una entidad, la cual determinará el comportamiento de las personas que pertenecen a esta entidad, pero que su evaluación es difícil de conseguir (Gan y Berbel, 2007, pág. 177).

Estructura organizacional, envuelve la administración y progresión que tiene una sustancia, la posición que cada individuo tiene dentro de la asociación y el control que ejerce sobre su trabajo. El tipo de construcción establecido, el sistema progresivo de fuerza y autoridad en una asociación puede generar presión de trabajo en los especialistas (Chácín, Rojas, Rodríguez, Corzo y Corzo, 2002).

Territorio organizacional, en principio, este factor es un término que envuelve el espacio individual o el escenario donde el especialista realiza su trabajo. De esta manera, algunas personas fomentan la sensación de tener un lugar en su propio

espacio en la organización. El examen identificado con esto ha descubierto que la territorialidad es un sólido generador de estrés, y esto se refleja en condiciones cuando un especialista se expone a una región desconocida o cuando es atacada dentro de su propio dominio (Chacín, Rojas, Rodríguez, Corzo y Corzo, 2002).

Influencia del líder; dentro de la organización presenta autoridad y fuerza sobre el individuo, esto le permite asociarse como legitimador, recompensa, castigador y amo ante los especialistas. Del mismo modo, les sirve de fuente de perspectiva. Su impacto como pionero y el mejor enfoque para aplicarlo es una fuente de estrés (Chacín, et al, 2002).

Falta de cohesión; el ansia de tener un lugar con una reunión es algo típico del trabajador, esto hace que se sienta mejor y asume un papel vital en su conducta. En el momento en que la asamblea rechaza a una persona, ya sea por la forma en que se planifican sus capacidades o porque en la medida de lo posible o imposibilita sus reuniones, la ausencia de unión puede generar una gran presión (Chiavenato, 2009).

Respaldo del grupo; alude a las condiciones regulares en las que los trabajadores y jefes requieren un respaldo colectivo para satisfacer sus capacidades y, en consecuencia, relacionarse con la organización, y sentirse apoyados cuando se proponen objetivos individuales y grupales. Cuando no ocurre lo anterior, puede ocurrir un nivel específico de presión en el trabajador (Chacín, et al, 2002).

Para la variable calidad de atención Según, Donabedian (2009) este se caracteriza como un encuentro que se desea o se espera, así como el que le da al cliente la mayor y más completa prosperidad, posterior a evaluar una armonía entre los añadidos y las desgracias que van con el sistema en la totalidad de sus etapas. Es el nivel de consideración que se ve en los resultados, en el caso de que se sugiera la idea de la naturaleza de la atención médica, se entiende que es la atención de prosperidad más extrema y completa que se le brinda al cliente externo, lo que adicionalmente infiere desinterés a raíz de haber evaluado puntos de vista positivos y negativos en las medidas de consideración que típicamente terminan con resultados. Actualmente, en caso de que tengamos una excelente

atención, es importante distinguir las necesidades del bienestar de las personas como un componente importante en los marcos de bienestar.

Podemos definir lo que es calidad; Estrada (2007) refiere que la calidad o competencia en las asociaciones no solo alude a hacer un artículo, ofrecer una ayuda y que estos sean según el costo, ya que en la actualidad la calidad alude a hacer artículos y administraciones que son progresivamente mejores, y que estos son progresivamente agresivos. De modo que, siendo esencial, la naturaleza del cuidado está en el punto de vista del bienestar, por el hecho de que se cuestiona la existencia de las personas, y esto debe estar dirigido por algún elemento para un mejor funcionamiento, ya que sería fundamental que los pacientes de la oficina de bienestar se sientan contentos con la asistencia y no vacilen en acudir a la comunidad de bienestar más cercana. Hablamos de la calidad del tipo de atención que los lugares de bienestar brindan a los clientes, ya que lo más importante es trabajar y permitir para cuidar a todos de manera similar, es más concebible comunicar la calidad en los distintos niveles en los que se brinda la asistencia. Para centrarse directamente en la naturaleza de la administración que los cuidadores médicos brindan a los clientes, dada la presencia de una atención y administración decente, además alude a la naturaleza de expertos con los que se integra la clínica. Además, el creador destaca la importancia de lograr cada una de las ventajas potenciales de la consideración clínica, de presentar a los pacientes a los menores peligros y de considerar el entorno sociocultural donde se brinda la ayuda; simultáneamente, la importancia de buscar que estas ventajas más extremas se logren al menor costo.

Atención es el método para impactar a las personas para lograr su cumplimiento, los artículos se ofrecen con bastante frecuencia, pero no se obtienen como se esperaba, y para esto es importante concentrarse en varios factores como sintonizar, notar y hablar, ya que, suponiendo que se necesite una gran consideración es imperativo conocer los requerimientos y calidades de la ayuda que se brinda al tipo de clientes a los que se coordina (Ruiz, 2016).

Calidad de atención, Ruiz (2016) indica que la calidad de atención es fundamentalmente la asistencia que se le da a la fortaleza de cualquier cliente, ya

que se infiere como cuestión de primera importancia el seguimiento de los arreglos que tiene toda clínica de urgencias, tanto pública como privada. Nuevamente, la naturaleza de la atención en todas las clínicas se evalúa para mostrar la manera en que atienden a los clientes internos hospitalizados, de esta manera se garantiza toda la ventaja y seguridad, brindando certeza para abordar los problemas de cada individuo. La forma de tratar la calidad (como una característica de un artículo o administración ofrecida por un proveedor a un cliente, una cosmovisión que reúne y se basa en la experiencia moderna, productora llevada al campo de las contribuciones de la administración) no excluye la presencia de otras metodologías aplicadas, de diferentes prácticas y representaciones sobre la materia, como rasgo de una poderosa interacción de articulaciones de variedad social.

Por otra parte, la Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA, enfatiza que la gestión para la calidad de los servicios de salud pública no solo infiere un cambio de bienestar, pero adicionalmente requiere que sea un ciclo de aprendizaje, mejora de requisitos, supuestos futuros para los clientes, similares; que comprenden ser imprescindibles para un marco y como tales animadores para avanzar en arreglos de bienestar, así como buscar la grandeza en la asociación, a través de enfoques que configuran la naturaleza del cuidado, y así convertirse en una libertad común significativa, por lo tanto, para construir la autoridad de las autoridades o jefes, para llenar colectivamente, para adquirir un límite más prominente en el objetivo de las disputas y cuestiones, planteadas en el área, refrescando para siempre los datos necesarios para un control o verificación de la naturaleza de la atención para la ejecución de estrategias de bienestar general en la administración regional.

No obstante, la calidad de atención alude a dos metodologías significativas, la primera se centra en la oferta (estima ciertos atributos objetivo de las administraciones dadas por los expertos en bienestar; y la segunda destaca sobre la demanda, de esta forma alude a la valoración de clientes hacia los diferentes grados de atención.

En este sentido, la Calidad de la atención es una propiedad que concierne solitariamente a los servicios médicos y, por tanto, contiene un importante nivel de significación, mejora e implicación experta con el área del bienestar. Sin embargo, la calidad también alude a todas y cada una de las capacidades, atributos o prácticas de un artículo soberbio o de una asistencia asombrosa, que son fundamentales para cumplir con los requerimientos de los usuarios (RM N° 727 – 2009/MINSA).

En consecuencia, la calidad es una definición emocional tomada desde la perspectiva del cliente, en cualquier caso, debe ser sensata, cuantificable para las asociaciones de proveedores de atención médica.

Ruiz (2016) la calidad de atención tiene su propia apreciación emocional hecha por los clientes de dichas administraciones de bienestar, sobre la disposición de cualidades del equivalente para cumplir y cumplir con los requisitos o supuestos esenciales producidos a partir de la experiencia individual de cada uno de los clientes. Esta evaluación es vital y debe considerarse para lograr una gran administración en la dinámica de elegir una asistencia. Por otra parte, la intuición se percibe como esa vibra real que se descifra a la luz de la participación, mostrando un conocimiento rápido, nítido y meticuloso; simultáneamente, se considera cumplimiento cuando una realidad que ve un cliente puede ser cubierta o innecesaria.

Calidad deseada, comprende que los clientes se sientan contentos con la consideración recibida, mucho más si se consideran ciertos atributos, se confía en si se cumplen.

Calidad satisfecha, a pesar de que es válido hay atributos que los clientes no muestran, se debe percibir que estos en general aparecerán de repente. En la calidad que satisface al cliente, se siente satisfecho y en consecuencia supera sus supuestos.

La calidad que agrada, aunque hay características que los usuarios no muestran, hay que reconocer que estas características suelen aparecer de forma

espontánea. En la calidad que agrada a los usuarios, se sienten felices y por lo tanto superan sus expectativas.

Ahora bien, los tipos de calidad son componentes importantes para los dos clientes y trabajadores, esto confirma que la calidad está en la comprensión o cumple con ciertos atributos o peculiaridades de un artículo que se entrega, que bien puede cumplir con sus requerimientos o supuestos o en todo caso la cadena se romperá (Blanco, 2015)

Dimensiones de la calidad de atención

Trabajo Actual, lugar o región donde se le ha asignado para satisfacer su trabajo, evalúa el grado de independencia, variedad de habilidades, ID y qué medios del puesto o movimiento realizado, tal como lo recibió la crítica.

Trabajo en General, labor que solicita toda la información que tiene el especialista y que lo incluye con todo el personal de la fundación, además piensa en partes de un subyacente general y de asociación laboral en concreto (MINSa, 2018).

Interacción con el Jefe Inmediato, referido a asociaciones de grupo en cuanto socio pionero, coordinando, comprobando y apoyando los ejercicios.

Oportunidades de progreso, circunstancias que puedes aprovechar para mejorar o pasar a otro nivel, supuestos de preparación y avance. Cumplimiento con los avances; aludido a la preparación de aperturas o la premisa a partir de la cual ocurre el avance (Chiang, et al, 2010)

Remuneraciones e incentivos, abono u otro reconocimiento que se obtiene por el tiempo durante el cual debe completar sus diligencias repartidas. Según Locke, cumplimiento con pago; que alude a la parte cuantitativa de la compensación, al valor de algo muy parecido, a la técnica de circulación, con el reconocimiento; que incorpora elogios por la exhibición de la obra, los créditos por la obra completada o las reacciones (Chiang, et al, 2010)

Interrelación con sus compañeros de trabajo, personal que trabajan en una fundación similar, en cualquier espacio. Piense en las conexiones relacionales en el avance de su trabajo

Ambiente de Trabajo, La sensación del especialista de tener un lugar con la fundación, componentes de correspondencia dentro y fuera de la asociación, dinámica tanto a nivel individual como colectivo (MINSA, 2018)

Según Watson (2013), comprender al paciente es el camino a la gran consideración y es importante conocerlo. Conocer al paciente, sugiere su pensamiento como individuo, como familiar y como componente de un público general del que no puede ser confinado, infiere darse cuenta de que como persona tiene requisitos normales. La directriz central de la enfermería dice considerar la distinción del paciente; en consecuencia, el cuidador médico debe dar la bienvenida al paciente y familiar, llamar al paciente y familiar por nombrar, acercarse con deferencia y pensamiento, dar una terapia cordial, mantener una correspondencia decente clara y directa con el paciente y la familia, presentándose por su nombre al cuidarlos y con respecto a su protección en el desarrollo de cualquier estrategia y terapia. La enfermería equipada. debe tener una mentalidad de simpatía, consideración, respeto por el individuo (consideración con respecto a los requisitos emocionales), tolerancia y gran correspondencia según el el paciente está recibiendo un límite.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo

A partir de la investigación bibliográfica de Hernández, Fernández, Baptista (2014) y Arbaiza (2014), en esta investigación se utiliza un método de inferencia de hipótesis cuantitativas, ya que la información obtenida se utiliza para aceptar o rechazar hipótesis basadas en cálculos numéricos y estadísticos. Fundamentado en procesamiento.

La investigación es de tipo descriptiva y correlacional, ya que describe la frecuencia y las características clave con las que se buscan y exploran las variables correlacionadas. Mide el grado de correspondencia entre las variables e intenta determinar la relación entre la presión y la satisfacción laboral en un momento determinado.

Diseño

Es un diseño transversal no experimental. Expresa Hernández (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) mostró lo que sucede cuando las variables no son manipuladas intencionalmente para que estos eventos se observen en el entorno natural original. Sección transversal o transeccional porque puede recopilar los datos en un solo momento.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable, estrés laboral

Definición conceptual, es un fenómeno que se ha caracterizado y concentrado de diversas formas que incluso han sido conflictivas en diferentes hechos, lo que genera una ausencia de concordancia en su definición (Portero, 2019).

Definición operacional, conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo

Variable, Calidad de atención al usuario interno

Definición conceptual, la calidad de la asistencia sanitaria es garantizar que cada persistente obtenga la disposición más adecuada de administraciones analíticas y correctivas para lograr una atención médica ideal, considerando cada una de las variables e información del paciente (OMS, 2018)

Definición operacional, Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo conformada por los trabajadores del Hospital III – EsSalud, Chimbote; que prestan servicios en diferentes campos y utilizan diferentes modalidades de trabajo. Si el número es pequeño, se debe considerar a toda la población. Por eso, trabajamos con 80 trabajadores.

GÉNERO	CANTIDAD
Femenino	45
Masculino	35
Total	80

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra es un subgrupo de la población (p. 235).

La muestra, estuvo conformada por 80 empleados que, dieron su consentimiento informado para participar en el estudio y que cumplieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

Todos los trabajadores de índole asistencial y/o administrativo del Hospital III – EsSalud, Chimbote; que acudieron para atención al área al momento de la investigación.

Criterio de exclusión

Se considera como criterio de exclusión al personal que no estuvo de acuerdo para firmar el consentimiento informado, los que estaban ausentes al momento de la aplicación del instrumento, el personal que se encontraba en periodo vacacional y al personal que se encontraba con descanso médico.

El muestreo fue probabilístico ya que se trabajó con toda la población y no se basó en una fórmula para sacar una muestra.

La unidad de análisis fue, los trabajadores del Hospital III – EsSalud, Chimbote.

3.4 Técnicas e instrumentos

Técnica; son un conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo. Es decir, obtener mucha información y conocimiento para resolver nuestras preguntas. (López, Benítez, León, Maji, Domínguez, Báez, 2019). Como técnica tenemos la encuesta.

Como instrumentos se utilizó dos cuestionarios, una para cada variable:

En la encuesta de estrés laboral, estuvo compuesta por 22 ítems, divididos en 7 dimensiones: campo organizacional, clima organizacional, tecnología, estructura organizacional, apoyo grupal, falta de cohesión, influencia del liderazgo. También investigó la calidad de servicio de los usuarios del personal médico del MINSA para el personal del hospital III EsSalud. Su puntaje es ta de 1 al 5, escala Likert., asimismo para calidad de atención, compuesta por 22 ítems con el cual se aplicó y se midió con una escala Likert 5= totalmente de acuerdo; 4= mayormente de acuerdo; 3=Indiferente; 2=Pocas veces de acuerdo; 1= totalmente en desacuerdo y se dividen en 4 dimensiones. Trabajo actual, ambiente de trabajo, interrelación con sus compañeros y trabajo en general. Ambos instrumentos se escalan, luego se procesan estadísticamente y luego los rangos se agrupan y codifican en función de las puntuaciones obtenidas.

El análisis de fiabilidad para los instrumentos se realizó mediante otra prueba realizada por 10 personas de otro Hospital de nivel III de EsSalud, se utilizó el programa estadístico de SPSS y valoró de acuerdo con la consistencia interna alfa de Cronbach. Esto puede estimar la confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación. El resultado es que, en ambos casos, el alfa de Cronbach

para instrumentos de estrés laboral 0,975 y el alfa de Cronbach 0,840 para instrumentos de calidad de atención al usuario; en ambos casos se consideraron valores suficientes para garantizar la confiabilidad del instrumento y mostrar una consistencia aceptable.

3.5 Procedimientos

Se utilizaron estas herramientas para realizar una investigación con la población interna del Hospital III – EsSalud, Chimbote; se realizaron las coordinaciones con la Dirección de esta institución para la aplicación de los diferentes instrumentos que demanda la investigación. Previa coordinación mediante la red social WhatsApp, se orientó y capacitó sobre la aplicación de los instrumentos a aplicar según su turno y/o asistencia a su tratamiento a los usuarios internos de este nosocomio, siendo recolectados en un ánfora. Después de completar la encuesta, se procedió a clasificar la información obtenida para lograr los objetivos planteados.

3.6 Método de análisis de datos

Después de agrupar los datos y recolectar los datos de ambas variables, se procedió a examinar la información obtenida haciendo uso del Software Excel 2013 y el software estadístico SPSS 21 para investigar la información, se realizó la interpretación basados en frecuencia y porcentaje, luego se procedió a analizar las hipótesis mediante la correlación de Pearson, pues según Hernández (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Este coeficiente se utiliza para encontrar la correlación entre las variables de nivel de medición controladas, mide la correlación y el nivel de fuerza asociado con dos variables cuantitativas. El valor varía de -1 a +1 y pasa por cero (0). Si el valor obtenido de +1 se acerca, significa que las variables están estrechamente vinculadas directamente. Si están cerca de -1, significa que existe una correlación inversa muy estrecha, si el resultado está cerca o igual a cero, 0 significa que las variables no están correlacionadas. Posteriormente, los resultados del análisis estadístico están enlucidos en tablas y números para que la lectura y la comprensión sean más flexibles.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos se fundamentan en la vida cotidiana teniendo en cuenta los datos de la APA, toda la información es citada con su autor, se mantiene de manera anónima a los participantes en el desarrollo de esta investigación y su valioso aporte, bajo las normas técnicas de acuerdo a los estándares de la Universidad de César Vallejo, buscando el bienestar de la ciudadanía frente a esta pandemia que está afectando grandemente a nuestro país.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Estrés laboral del usuario interno del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021.

Estrés laboral del usuario interno								
Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total, N°	Total %
	N°	%	N°	%	N°	%		
Clima Organizacional	24	30.0%	45	56.3%	11	13.8%	80	100%
Estructura Organizacional	23	28.8%	34	42.5%	23	28.8%	80	100%
Territorio Organizacional	38	47.5%	30	37.5%	12	15%	80	100%
Estado de, emergencia: Covid 19	42	52.5%	30	37.5%	8	10%	80	100%
Influencia del Líder	40	50%	28	35%	12	15%	80	100%
Falta de Cohesión	38	48%	32	40%	10	13%	80	100%
Respaldo del Grupo	45	56.3%	25	31.3%	10	12.5%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 1 se muestran la cantidad y porcentaje de las dimensiones de estrés laboral al usuario interno del Hospital III de EsSalud, Chimbote; trabajo clima organizacional alcanza hasta 56% medianamente, estructura organizacional 42.5% medianamente, territorio organizacional en 37.5% reflejando un medianamente emergencia covid19 con 37.5% en medianamente, influencia del líder con 50%, falta de cohesión con 48% en medianamente; Esto se generó niveles calidad de atención en los usuarios internos del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021.

Tabla 2

Calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote

Calidad de atención del usuario interno								
Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%	N°	%		
Trabajo Actual	4	5%	20	25%	56	70%	80	100%
Trabajo en general	3	3.8%	22	27.5%	55	68.8%	80	100%
Interacción con el jefe inmediato	4	5%	27	33.7%	49	61.3%	80	100%
Oportunidad de progreso	5	6.2%	23	28.7%	52	65%	80	100%
Remuneraciones e incentivos	3	3.7%	21	26.2%	56	70%	80	100%
Interrelación con sus compañeros	7	8.7%	21	26.2%	52	65%	80	100%
Ambiente de trabajo	5	6.2%	26	2.5%	49	61.2%	80	100%

*Fuente: Elaboración propia***Interpretación:**

La tabla 2 se muestran la cantidad y porcentaje de las dimensiones de calidad de atención; el mismo que alcanza hasta 70% en trabajo actual como alto, 68.8 % en trabajo general como alto, 65% interrelación con sus compañeros como alto y por último en los ambientes de trabajo con el jefe inmediato 61.3 %. Esto se generó niveles de satisfacción en los trabajadores del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020.

Tabla 3

Correlación significativa entre estrés laboral y calidad de atención de los usuarios del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020.

		Calidad de atención
Correlación de Pearson		-,971
Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,001
	N	80

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 3 se visualiza el coeficiente de Paerson ($R^2 = -0.971$), con un nivel de significancia $001 > 0,01$, se descarta hipótesis nula y reconoce hipótesis alterna, concluyendo correlación significativa de estrés laboral y calidad de atención. Se identifica que a medida que el Estrés laboral avanza la calidad de atención disminuye.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en nuestra investigación para alcanzar los objetivos propuestos, examinando el estrés laboral y la calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, para luego determinar la relación entre estas dos variables.

El análisis de la discusión empieza con el primer objetivo específico, Identificar el nivel de estrés laboral del usuario interno del Hospital III EsSalud, Chimbote, 2021.

En la tabla 1; el 56.3% en su dimensión respaldo del grupo manifiesta que tienen un nivel bajo, asimismo en la dimensión de estrés laboral el 56.3% afirman que el clima organizacional una de las dimensiones de la variable, tienen un nivel medio y solo 10%, tienen un nivel alto. Asimismo, señala que el estrés tiene un nivel bajo en el Hospital. Estos hallazgos coinciden con Bernal (2020) En este estudio señala que la puntuación media de la PSS en este estudio fue de 21,6; El 73% de los residentes tenían un nivel de estrés moderado y el 18% tenían un nivel de estrés alto. El estrés se asoció con una mayor carga de trabajo, privación de sueño e insatisfacción en la relación con los colegas, con los ingresos y con el programa. En el análisis multivariado, los siguientes factores se asociaron significativamente con el estrés, género femenino, insatisfacción con el entorno laboral y afrontar estresores laborales, académicos y familiares. Además, el autor Kotler y Keller (2006) afirma que el estrés puede tener resultados positivos o desafortunados, dependiendo de si es de naturaleza práctica o inútil, sin embargo, las hipótesis y la exploración han apoyado la investigación del estrés como una maravilla negativa, es decir, tiene impactos no deseados. Y resultados para el individuo, la familia, la reunión, la asociación y el público en general. No obstante, la mayoría de las veces los individuos colaboran con algún tipo de asociación, ya sea de forma directa o implícita. Las asociaciones, entre diferentes componentes, son fuentes de estrés; por lo tanto, debido a una importancia social, monetaria, mental y moral, deben salvaguardar el bienestar emocional de las personas que trabajan para ellos.

Podemos decir que las asociaciones actuales pueden mejorar las condiciones de trabajo y desarrollar aún más la capacidad del personal para adaptarse a la

presión, recurriendo a los métodos que la ciencia le da gracias al examen. Para ello, la conciencia de la alta administración sobre el inicio de la presión, sus pertenencias y los enfoques para combatirla es fundamental.

Bernal (2020) plantea que la presión dentro del trabajo se incrementa y esto se identifica firmemente con lo que ya se ha concentrado, se reconoce en unas pocas circunstancias con ausencia de avance, predominantemente en representantes que llevan bastante tiempo trabajando dentro de la organización, y sienten el peligro con respecto a los nuevos trabajadores por la información sobre ellos al entender el desarrollo de la instrucción y se presentan con planes novedosos a la fundación, haciendo sentir desalojado el pavor por los desarrollos que se presentan incluso pueden ser mejores. Una justificación más del motivo de la presión es el número predeterminado de intercesiones para evaluar las posibilidades psicosociales en el entorno laboral, identificando este factor entre diferentes peligros y teniendo así la opción de actuar con las medidas preventivas vitales, como el nuevo plan de trabajo o la orientación personal y, en consecuencia, eliminar o disminuir la presión de trabajo. Por otra parte, la ejecución del trabajo retrata en qué medida los jefes o facilitadores de una asociación cumplen con sus capacidades, considerando las necesidades del cargo involucrado, en vista de los resultados logrados. La ejecución de la ocupación es el grado de ejecución alcanzado por el trabajador en el cumplimiento de los objetivos dentro de la asociación en un tiempo determinado.

En el estudio de García (2018) Según los resultados de la investigación, se analizó la tabla 1 de la distribución de 20 enfermeras según lo indica el grado de presión de trabajo en las mediciones, en la enfermería competente; Se puede observar que en el trabajo normal sentimiento de ansiedad en el componente de satisfacción individual hay 8 cuidadores médicos (40,0%) y con alta ansiedad laboral 12 cuidadores médicos (60,0%). En el grado de presión laboral que indica la medida de despersonalización media hay 13 cuidadores médicos (65,0%) y en un grado significativo de presión laboral hay 7 asistentes (35,0%). En la ansiedad, el elemento de agotamiento medio entusiasta es solo de los 6 cuidadores médicos (30,0%) y de ansiedad alta es 14 (70,0%). De manera similar, Eiglier, P. y Langeard, E. (1983) muestran que los resultados potenciales del estrés se pueden

comunicar en forma de cansancio físico y mental, agotamiento por aprensión, mal humor y presión ansiosa, nerviosismo, ejecución disminuida, desilusión competente, tensión ansiosa, hipertensión, poca utilidad, pérdida de confianza en sí mismo, mal humor, pérdida de inspiración y estallidos de batallas locales.

Por lo tanto, en el siguiente análisis del objetivo específico; Identificar el nivel de calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote, 2021.

En la tabla 2; el 70% en las dimensiones de trabajo actual y remuneraciones e incentivos tienen un nivel alto, el 33.7% en su dimensión interacción con el jefe inmediato tienen un nivel medio, y el 8.7 % en la dimensión interrelación con sus compañeros tienen un nivel bajo. De tal manera que la variable de calidad de atención resulta que tienen un nivel bajo. Estos resultados concuerdan con Chu (2017) donde plantea que muy bien se puede notar tanto en la tabla 3 en cuanto a la conexión entre el grado de estrés y la naturaleza del cuidado de los asistentes en el foco de bienestar de Santa Julia durante 2018, donde no descubrimos la feria de información. y cuadrado de baja presión identificado con la naturaleza de la atención de los cuidadores médicos (pésimo, normal, excelente), podemos decir que hay baja calidad de atención identificada con nivel medio de presión con 13 (65.0%) y con un grado significativo de estrés con 7 (35,0%) del agregado, igualmente se deduce que tenemos un cuidado de carácter consuetudinario con sentimientos de ansiedad medios con 11 (55.0%) y con sentimientos de ansiedad altos con 9 (45.0%) del agregado, y tenemos información similar en cuanto a a la calidad de gran consideración. De igual forma, Canzio (2019) en el examen de la naturaleza del cuidado de enfermería a partir de la impresión del cliente que acude a la administración de crisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, rastreó los descubrimientos que lo acompañan; atributos positivos de visión de la naturaleza del cuidado de enfermería, más (50,0%) de los pacientes mostraron tasas de aprobación (clases consistentes y con bastante frecuencia). De los atributos de discernimiento de calidad negativa, muy bien se puede ver que (58.5%) de los pacientes aluden a ser tratados como un número de cama o 38 un análisis y la mayoría alude a un clima incómodo (81.5%) y la presencia de conmoción durante su consideración (90,0%). En particular, algunas investigaciones han detectado que el peligro de agotamiento apasionado

provocado por altas solicitudes de trabajo es varias veces mayor que el de las personas comunes. Hay poca ayuda de los compañeros y el peligro de problemas de espalda, cuello y hombros ha aumentado significativamente; fuertemente influenciado por el trabajo, el peligro de muerte cardiovascular se ha multiplicado y una gran presión puede aumentar el peligro de hipertensión. Del mismo modo, los peligros inmediatos para el bienestar de la presión relacionada con las palabras se identifican con enfermedades coronarias, enfermedades relacionadas con el estómago, hipertensión y migrañas, e infecciones musculoesqueléticas (dolor lumbar). Además, el factor de presión del trabajo a largo plazo puede provocar problemas de bienestar emocional del trabajador como el agotamiento mental, influir en la ejecución del trabajo o llevar a perspectivas desafortunadas.

Así, Cabo (2014) plantea en su investigación que la visión de los clientes sobre el trabajo de enfermería en el principal grado de atención, nivel de cumplimiento de los clientes de la EBAIS bajo examen con respecto a la consideración dada por el personal de Enfermería durante la discusión, en este. En el segmento se ve que las respuestas adecuadas oscilan entre asombrosas y grandes, ya que se obtuvo (42,5%) para la primera y (42,9%) para la segunda. Uno (9,2%) califica la consideración como razonable y un pequeño nivel de clientes la califica como pobre (0,8%). Críticamente, nadie evaluó la consideración como terrible. Por lo que el MINSA (2010) alude a un carácter estándar del cuidado de enfermería, se caracteriza por tener una gran consideración en el plano experto especializado, destacando las habilidades y capacidades en los sistemas de los asistentes, sin embargo, la medida relacional no se cumple totalmente en los mayores. Parte por la irreflexión en el cuidado de sus necesidades psicosociales como persona hospitalizada. Por otra parte, una baja calidad de la atención de enfermería genera desolación y mortalidad, pérdida de salario y, por lo tanto, expande los gastos de las condiciones médicas, también puede provocar una expansión de la agonía, duradera e incluso la desaparición (Castrillón y Long, 2007).

Según Donabedian (1992), alude a las conexiones proveedor-comprador que se identifican con las oficinas de la fundación para la mejor ordenación de las administraciones. En un principio pasó por una fase en la que el interés era más destacado que el acopio, circunstancia que cambió, en general llegando a una

circunstancia contraria, dejando la única opción de afrontar la prueba ofreciendo mayores administraciones a menor costo. En esta medición, el cliente tiene una capacidad más destacable para evaluar la calidad, lo que ha hecho que las asociaciones que dan bienestar a las administraciones trabajen más en los ciclos de ordenación de la administración, buscando hacerlos más competentes y convincentes. En todo caso, hay una medida o una parte de la naturaleza de los servicios médicos que, independientemente de ser la principal, la necesidad y la crucial, ha sido totalmente desatendida y relegada a un nivel bajo en esta afluencia de especulaciones y la junta de la calidad de atención del usuario. Esta medida es la medida humana, un punto de vista clave, ya que la razón de ser de las administraciones del bienestar es cuidar y asegurar la solidez de un individuo (Donabedian, 1992).

En el estudio de Altamirano y Cedeño (2016) en la investigación calidad de atención de enfermería desde la mirada del cliente que acude a la administración de crisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, se rastrearon los descubrimientos que lo acompañan, atributos positivos de impresión de la naturaleza del cuidado En enfermería, (50,0%) de los pacientes mostraron tasas de aprobación (clasificaciones consistentes y con bastante frecuencia). De los atributos negativos de la impresión de valor, se puede observar muy bien que (58,5%) de los pacientes aluden a ser tratados como un número de cama o un hallazgo y la mayor parte aluden a un clima incómodo (81,5%) y a la presencia de clamor durante su consideración (90,0%).

Finalmente, en el ultimo objetivo específico; evaluar la asociación entre el estrés laboral y la atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote, 2021.

En la tabla 3; donde señala que el 0.971, afirma que existen relación entre las variables de estudio que es estrés laboral y calidad de atención. Se contrasta con Araujo y Ramos (2016) en este estudio a diferencia de nuestra investigación, afirma lo contrario que el estrés laboral influye de forma negativa en la calidad de atención brindada al usuario. Según la prueba de correlación de Pearson, hay una relación negativa entre el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería y la calidad brindada al usuario; estadísticamente (-0.645) es significativa la calidad de atención en el nivel de estrés laboral.

VI. CONCLUSIONES

En el Hospital III – EsSalud, Chimbote, de un total de 80 trabajadores, 45 de ellos afirman que el nivel de estrés es bajo, en su dimensión respaldo del grupo, asimismo 45 afirman tener un nivel medio con su dimensión clima organizacional, se concluye que existe un nivel bajo en las diferentes dimensiones del estrés.

En el Hospital III – EsSalud, Chimbote, de un total de 80 trabajadores, 56 de ellos afirman que tienen un nivel alto en las dimensiones de trabajo actual y remuneraciones e incentivos, 23 encuestado manifiestan tener un nivel medio con respecto a la dimensión oportunidad de progreso y 7 señalan tener un nivel alto en la dimensión de interrelación con sus compañeros; se concluye que en nivel de calidad en ciertas dimensiones es alta pero a la vez existe un nivel bajo, lo que se tiene que mejorar.

Se concluye que con un nivel de significancia $001 > 0,0$, obteniendo el coeficiente de Pearson de 0,971, en la cual se acepta la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula, manifiesta que si existe relación entre las variables de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Dadas ya las conclusiones referentes:

- Se recomienda al director del Hospital III Chimbote - EsSalud, la implementación de talleres de manejo del estrés entre los profesionales de la salud, cada taller debe ser integral y enfocado en el desarrollo de actitudes y habilidades para evaluar el manejo del estrés.
- Se recomienda continuar las investigaciones relacionadas con este tema, porque el estrés actual es parte fundamental del desarrollo laboral de muchos trabajadores, por lo que afectará permanentemente la calidad de la atención a los usuarios y ayudará a los pacientes a beneficiarse de las instalaciones de salud y hospitales.
- Los hospitales deben ofrecer seminarios sobre el manejo del estrés y la calidad de la atención para los profesionales de la salud.

REFERENCIAS

- Altamirano, L., & Cedeño, E. (2016). *Calidad Percibida del Cuidado de Enfermería en Niños/as y Estancia Hospitalaria*. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5684>.
- Araujo, R., & Ramos, I. (2016). *Percepción de la calidad de atención de enfermería, área de pediatría, Hospital Básico Cayambe*. Cayambe, Ecuador: Repositorio de la Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6211/1/06%20ENF%20732%20TRABAJO%20GRADO.pdf>.
- Asamblea del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea del Ecuador. (2012). Ley Orgánica de Salud. http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf.
- Anufriyeva, V. et al. (2020). The validity and reliability of self-reported satisfaction with healthcare as a measure of quality: a systematic literature review, *International Journal for Quality in Health Care*, mzaa152, <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa152>
- Barrios, F. et al. (2020). *Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale*, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(4), 5111; <https://bit.ly/35oqljG>
- Bernal, I. (2020). Gestionar el estrés laboral en tiempos de la Covid. *Invertia – el español*. https://www.elespanol.com/invertia/opinion/20200818/gestionar-estres-laboral-tiempos-covid/513818616_12.html
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. (2a ed.). Madrid: La Muralla S.A.

- Bonifaz, R. (2016). *La gestión del talento humano en el distrito Chambo Riobamba 06D01 - salud y su influencia en la calidad de atención al cliente. Repositorio de la Universidad Nacional del Chimborazo.* <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2790/1/UNACH-EC-ING-COM-2016-0019.pdf>.
- Buzgová, R. et al. (2020). The effect of neuropalliative care on quality of life and satisfaction with quality of care in patients with progressive neurological disease and their family caregivers: an interventional control study, *BMC Palliative Care*, 19 (143), <https://doi.org/10.1186/s12904-020-00651-9>
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la Calidad en Organizaciones Sanitarias*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Cano, J. (2015) *Tiempo de espera en la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de medicina del Hospital La Caleta*. Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este*, 2018. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cazabon, D. et al. (2020). *User experience and patient satisfaction with tuberculosis care in low- and middle-income countries: A systematic review*, *Journal of Clinical Tuberculosis and Other Mycobacterial Diseases*, 19, 2020, <https://bit.ly/38rJrYj>
- Cordero, RM. (2003) *Estrés Laboral en Médicos Residentes del Posgrado de Puericultura y Pediatría del hospital universitario Pediátrico "Dr. Agustín Zubillaga"*. Basquisimento, Estado Lara. Tesis para optar al grado de Especialista. Universidad Centro Occidental "Lisandro Alvarado". <http://bibmed.ucla.edu.ve/DB/bmucla/edocs/textocompleto/TWM172C672005.pdf>.

- Cornejo, M., & Sumba, F. (2013). *Propuesta de Estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso*. Repositorio de la UPS. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5232/6/UPS-CT002751.pdf>.
- Costa, C. (2011). *La comunicación en el hospital: La gestión de la comunicación en el ámbito sanitario*. Zamora, España: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Cuevas M (2017) *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 https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/109/Mar%C3%ADa_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, R., Rojas, R., Bravo, I., & Guzmán, H. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General 83 Enrique Garcés-Servicio de Emergencias*. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE0006-007.pdf>.
- Checa L (2018) *Inteligencia emocional para disminuir el estrés en los trabajadores de la universidad particular de Chiclayo* – 2017 <http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/udch/203/1/tesis%20exposici%C3%93n%20final%20%20pdf.pdf>
- Chu, L. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017*. Repositorio de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4853>.

- De Paula, D. (2020) Satisfaction levels with physical therapy in hospitalized patients. *Brazilian Journal of Physical therapy* 24, (2) 118-123
<https://doi.org/10.1016/j.bjpt.2019.02.012>
- Da costa, D. et al. (2020) Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients 40, *Revista Scielo*
<https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>
- Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *El marketing de los servicios*. Madrid: Mc-Graw Hill. Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. México D.F.: Cengage Learning.
- Enrique L. (2015) *Garcés-Servicio de Emergencias. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador*.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>.
- Félix, F & Egúsquiza, B. (2020). *Efectos laborales de la pandemia por la COVID-19 en el Perú. Incertidumbre y desafíos*. *Revista Actualidad Laboral*.
<https://actualidadlaboral.com/efectos-laborales-de-la-pandemia-por-la-covid-19-en-el-peru/>
- Figuroa, A. (2013). *Propuesta de un sistema de evaluación de calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo SERVQUAL dirigido al Hospital José Rodríguez del cantón Salinas. Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena*.
<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/971/1/pdf%20tesis%20Copy.pdf>.
- Fontova, A., Juvinyá, D., & Suñer, R. (2015). *Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes*. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(1), 10- 16. Doi: DOI: 10.1016/j.cali.2014.12.009
- Garcia N (2018) *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura*, 2018

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gutierrez A & Mendoza P (2019). *Waiting time and quality of care in operated odontostomatology patients. Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 183-187. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.16413>
- González, M. y Brea, J. (2006). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1), 251-272. <https://redaodem.org/articulos/iedee/v12/121251.pdf>
- Guamán, M., & Sumba, F. (2013). *Propuesta de estrategia para el mejoramiento de calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso*. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5232/6/UPS-CT002751.pdf>.
- Guato, P., Rojas, R., Illusanguil, M., & Quispe, D. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionados con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de ginecología del Hospital de Especialidades las FF.AA. N° 1 de la Ciudad de Quito en el período diciembre 2015- enero 2016*. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6302>.
- Gutiérrez, E. (2016). *Calidad de la atención del profesional de salud y nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Jorge Chávez, Madre de Dios – 2016*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo, Puerto Maldonado, Perú
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación 5a. Ed.* México D.F.: McGraw-Hill.

Hanefeld, J. (2017). *Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity.* Bull World Health Organ, 368–374.
<http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>

Hidalgo. (2019). *Diseños de investigación.*
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/4908/6895>

Heather L. Costley T; Lanell M; Moobed, JR (2018). *Do Health Promotion Behaviors Affect Levels of Job Satisfaction and Job Stress for Nurses in an Acute Care Hospital? Las conductas de promoción de la salud control los niveles de satisfacción laboral y estrés laboral de las enfermeras en un hospital de cuidados agudos, JONA: The Journal of Nursing Administration: junio de 2018 - Volumen 48 - Número 6 - p 342-348 doi: 10.1097/NNA.0000000000000625.*

Instituto Ecuatoriano de Seguro Social (2014). *Plan Médico-Funcional.* Obtenido de
<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321619/PMF+HOSPITAL+DE+MILAGRO.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguro Social (2017). *Ambulancias con equipamiento moderno al servicio del Hospital del IESS en Puyo.*
https://www.iess.gob.ec/es/web/afiliado/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_3dH2&p_plifecycle=0&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=4&_101_INSTANCE_3dH2_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_3dH2_assetEntryId=719315&_101_INSTANCE_3dH2_type

INEC. (2017). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo.* Obtenido de
http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2017/Junio/062017_Pobreza%20VF.pdf.

- Johnson J. Hall M. Job strain (2014) *workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. American Journal of Public Health; 78(2): 1336 - 1342
- Kian K (2019) *Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de Huacho 2016*" <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3536/KIAN%20YSA%20KARINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Kitsios, F. et al. (2020). *Hospital information systems: measuring end-user satisfaction, European, Mediterranean, and Middle Eastern Conference on Information, EMCIS 2020*. Lecture Notes in Business Information Processing, vol 402. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-63396-7_31
- Karaca, A. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care, Nursing Open* 36 journal, vol 6 (2) <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía 15a. Ed*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Loli Pineda, A., Del Carpio Gallegos, J., Cuba B., Vergara A., Morales S, Flores C., & Lamas R. (2014). Satisfaction and service quality in public and private organizations Lima Metropolitan. *Revista De Investigación En Psicología*, 16(1), 171–190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- López, J. (2014). *Medición de la calidad de los servicios médicos brindados por la clínica del Bosque utilizando el modelo SERVQUAL y formulación de un plan de mejora*. Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <https://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/9852>.
- Marín , W., López, A., Ángeles, J., Pantoja, J., & Blas, E. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. *Conocimiento para el desarrollo*, 10(2), 237-243. <https://doi.org/10.17268/CpD.2019.02.10>

Mariño, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía*. Repositorio de Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.

Medina, P. (2012). *Comunicar y curar: Un desafío para pacientes y profesionales sanitarios*

Maswadi N, Khader YS, Abu Slaih (2019) *Un estrés percibido entre los médicos residentes en los hospitales universitarios de Jordania: Estudio transversal* JMIR Public Health Surveill 2019; 5 (4): e14238 doi: 10.2196 / 14238

Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: MINSA.

Ministerio de Salud de Colombia. (2006). *Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC)*. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx>.

Ministerio de Salud de Perú. (2013). *Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria para Hospitales, Institutos y Diresa*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321152-indicadores-de-gestion-y-evaluacion-hospitalaria-para-hospitales-institutos-y-diresa>

Ministerio de Salud Pública. (2013). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. Ley No. 2002-80*. Obtenido de <http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ley-sis-nac-salud.pdf>

Ministerio de Salud Pública (2015). *Sistema de triaje de Manchester en emergencia Hospital General de Chone*.

http://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/manual_de_sistema_de_triage_manchester.pdf.

Ministerio de Salud Pública. (2017). *Hospitales del Ministerio de Salud iniciarán proceso de acreditación internacional*. <http://www.salud.gob.ec/hospitales-del-ministerio-de-salud-iniciaran-proceso-de-acreditación-internacional/>.

Martínez. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctica crítica: https://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n

Melgarejo, J et al. (2020). *Factors associated with service user embracement by Primary Health Care teams in Brazil, 2012: a cross-sectional study*, *Epidemiol. Serv. Saúde* 29 (5) 02 Nov 20202020, <https://bit.ly/2LwPLom>

Muyulema, C. (2016). *Plan de capacitación sobre el sistema de triage y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Provincial Docente Ambato*. Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6033/1/PIUAENF005-2017.pdf>.

Naranjo, E., & Andrade, N. (2016). *Proponer estrategias para medir y mejorar la calidad en la atención de pacientes que acuden al servicio de fisioterapia en el Centro Médico Kinnemed*. Repositorio de la UDLA. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6209>.

Navas, E., & Romero, A. (2013). *Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital de San Sebastián del cantón Sigsig*. Repositorio de la UPS. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>.

Nimer A, Naser S, Sultan N, Alasad R, Rabadi A, Abu-Jubba M, Al-Sabbagh M, Jaradat K, AlKayed Z, Aborajoo E, Daradkeh S, Abufaraj M (2019). *Síndrome de agotamiento durante el entrenamiento de residencia en*

Jordania: prevalencia, Factores de riesgo e implicaciones. Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública 2021; 18 (4): 1557.

Ochante F; Pimentel S y Tello M (2018) *Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional.* Lima 2017-2018
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/Estres_Ochante_Palomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud. (2013). *Estrategia de la OMS sobre la medicina tradicional 2014-2023.*

Altamirano, L., & Cedeño, E. (2016). *Calidad Percibida del Cuidado de Enfermería en Niños/as y Estancia Hospitalaria.* Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5684>

Organización Panamericana de Salud (2011). *Regulación de la enfermería en América Latina.* Obtenido de [http://new.paho.org:80/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=16767&Itemid =](http://new.paho.org:80/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=16767&Itemid=)

Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL) Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura (SERVQUAL).* *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. DOI:10.2307/1251430

Persolja, M. (2018). *The effect of nurse staffing patterns on patient satisfaction and needs: a cross-sectional study, Journal of Nursing Management Vol. (7)* <https://doi.org/10.1111/jonm.12616>.

Peña, A. (2017). *Diagnóstico del cumplimiento del modelo SERVQUAL en el Hospital José Carrasco Arteaga.* Repositorio de la Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27451/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>.

Pariona C y Maldonado M (2019) *Influencia del estrés laboral en el rendimiento académico de los estudiantes de la segunda especialidad en enfermería en el área neonatal de la Universidad Norbert Wiener* 2019. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3514/t061_21125308_m.pdf?sequence=1&isallowed=y

Raffino, M. E. (09 de 08 de 2020). *Concepto de entrevista*. <https://concepto.de/entrevista/> Universidad Autónoma del Estado de
Relación entre burnout y desempeño laboral en directivos del Hospital III EsSalud “Virgen de la Puerta”- Trujillo, en tiempos Covid-19 <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48021>

Robles. (2011). *La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004

Sandsdalen, T. et al. (2019). Patients' perceptions of the quality of palliative care and satisfaction – a cluster analysis, US National Library of Medicine - National Institutes of Health, 2019; 12: 903–915., doi: 10.2147/JMDH.S220656.

Wanti, L. et al. (2020). *End User Satisfaction for Location Health Service Application with Analysis of Task Technology Fit*. *Lontar Komputer: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, [S.l.], v. 11, n. 2, p. 76-87, July 2020. ISSN 2541-5832. Available at: < <https://bit.ly/3oxntIO>>. Date accessed: 20 Dec. 2020. Doi: <https://bit.ly/3q5bTFs>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Estrés laboral	El estrés laboral es un fenómeno que ha sido definido y estudiado de diferentes maneras que han resultado incluso contradictorias en diversas ocasiones, lo cual genera falta de consenso en su definición (Portero,2019)	Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.	Clima organizacional	Falta de cohesión	1, 2,3,4	Técnicas; encuesta para medir a los trabajadores Instrumentos; cuestionario
			Estructura organizacional	Cantidad de trabajo	5, 6, 7,8	
			Territorio organizacional	Carencia de inadecuados ambientes laborales	9,10,11	
			Estado de emergencia covid-19	Incontingencia inadecuada	12, 13,14	
			Influencia del líder	Comunicación poco asertiva del jefe	15, 16, 17,18	
			Falta de cohesión	Inadecuadas relaciones interpersonales	19, 20, 21, 22	
			Respaldo del grupo	Escaso trabajo en equipo	23, 24, 25	

Fuente: Elaboración Propia.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Calidad de atención al usuario interno	la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente (OMS)	Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.	Trabajo actual	Conozco las responsabilidades	1, 2,3,4	Técnicas; encuesta para medir a los trabajadores Instrumentos; cuestionario
			Trabajo en general	Adecuada identificación	5, 6, 7	
			Interacción con el jefe inmediato	Trabajo en equipo	8,9,10,11,12	
			Oportunidad de progreso	Reconocimiento	13,14	
			Remuneraciones e incentivos	Beneficios laborales	15, 16	
			Interacción con los compañeros de trabajo	Trabajo colaborativo	17,18	
			Ambiente de trabajo	Valoro el trabajo individual	19, 20, 21, 22	

ANEXO 2: Instrumento para medir estrés laboral.

**ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS ADAPTADA
PARA EL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL L III EsSalud -
CHIMBOTE. 2020**

DATOS GENERALES:

Sexo: F M Edad: _____ Fecha: _____

Grado de Instrucción:

Secundaria Superior Técnico Superior Universitario

Grupo Laboral:

Administrativo Personal de Mantenimiento

Asistencial Personal de Servicios

Tiempo de Servicio en el Hospital III EsSalud:

Menos de 1 año De 1 a 3 años De 3 años a más

Tipo de Contrato con el Hospital ESSALUD CHIMBOTE

276 CAS 278

INSTRUCCIONES GENERALES:

Este cuestionario sobre estrés laboral es de carácter anónimo, pues se busca que usted responda con plena libertad y veracidad.

A continuación, para cada ítem debe indicar, con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. Marque con un X el casillero que corresponda al número de su respuesta.

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

CUESTIONARIO:

Nº	ÍTEM	PUNTUACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
		NUNCA	RARAS VECES	OCASIONAL MENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTE MENTE	GENERALME NTE	SIEMPRE
CLIMA ORGANIZACIONAL								
1.	El personal del Hospital III EsSalud Chimbote no requiere de supervisión frecuente.							
2.	El personal del Hospital III EsSalud Chimbote es amable y respetuoso.							
3.	Es empático.							
4.	Es asequible al cambio.							
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL								
5.	La forma de rendir informes me hace sentir presionado.							
6.	Una persona desde mi puesto tiene poco control sobre el trabajo.							
7.	La estructura formal tiene demasiado trámite documentario.							
8.	La cadena de mando no se respeta.							
TERRITORIO ORGANIZACIONAL								
9.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
10.	No se cuenta con un ambiente privado de trabajo.							
11.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otros grupos y/o equipos de trabajo.							
		1	2	3	4	5	6	7

Nº	ÍTEM	NUNCA	Raras veces	Ocasionalm ente	Algunas veces	Frecuente mente	Generalme nte	Siempre
ESTADO DE EMERGENCIA: COVID 19								
12.	Los materiales y equipos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados.							
13.	No se dispone de brigadas médicas para realizar pruebas rápidas a la población							
14.	No se cuenta con los materiales, equipos y/o tecnología para hacer un trabajo de importancia.							
INFLUENCIA DEL LÍDER								
15.	Mi coordinador no da la cara por mí ante la dirección.							
16.	Mi coordinador no me respeta.							
17.	Mi coordinador no se preocupa de mi bienestar Personal.							
18.	Mi coordinador no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
FALTA DE COHESIÓN								
19.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
20.	Mi grupo y/o equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro del CAR.							
21.	Mi grupo y/o equipo se encuentra desorganizado.							
22.	Mi grupo y/o equipo me presiona demasiado.							
RESPALDO DEL GRUPO								
23.	Mi grupo y/o equipo no respalda mis metas profesionales.							
24.	Mi grupo y/o equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los superiores.							
25.	Mi grupo y/o equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							

ANEXO 3: instrumento para medir la calidad de atención del usuario interno

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL III EsSalud CHIMBOTE, 2020

DATOS GENERALES:

Sexo: F M Edad: _____ Fecha: _____
 Grado de Instrucción:
 Secundaria Superior Técnico Superior Universitario
 Grupo Laboral:
 Administrativo Personal de /Mantenimiento
 Asistencial Personal de Servicios
 Tiempo de Servicio en el Hospital III EsSalud:
 Menos de 1 año De 1 a 3 años De 4 años a más
 De 1 a 5 años Más de 5 años
 Tipo de Contrato con el Hospital III EsSalud:
 276 CAS 728

INSTRUCCIONES GENERALES:

Esta encuesta de satisfacción laboral es anónima. A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

<u>CÓDIGO</u>	<u>ESTOY</u>
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará:

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Indiferente	Pocas veces de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
TRABAJO ACTUAL						
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son Claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.		X			

Como se muestra en el ejemplo, usted colocará un X en el casillero que corresponde a la

puntuación 4 si esta MAYORMENTE DE ACUERDO con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto, sabe lo que se espera de usted.

(Luego de haber entendido las instrucciones, conteste TODAS las preguntas)

CUESTIONARIO:

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) en el casillero que corresponda a sus respuestas:

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
		Totalmente de	Mayormente de		Pocas veces de	Totalmente en
TRABAJO ACTUAL						
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
2.	El trabajo en mi área está bien organizado.					
3.	En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4.	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
TRABAJO EN GENERAL						
5.	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
6.	La institución me proporciona los recursos necesarios, materiales e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7.	En términos generales, me siento satisfecho con mi centro de labor.					
Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE SU CENTRO LABORAL?	5	4	3	2	1
		Totalmente	Mayormente		Pocas	Totalmente
INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO						

8.	La dirección generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho.					
9.	La dirección soluciona los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
10.	La dirección demuestra un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11.	La dirección, administración y/o coordinadores toman decisiones con la participación de los trabajadores.					
12.	La dirección de mi centro laboral hace los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
OPORTUNIDAD DE PROGRESO						
13.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que					

	permita el desarrollo de mis habilidades para la atención integral.					
14.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
REMUNERACIONES E INCENTIVOS						
15.	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16.	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO						
17.	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto significa un mayor esfuerzo.					
18.	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE CALIDAD DE ATENCIÓN SU CENTRO LABORAL?	5	4	3	2	1
		Totalmente de	Mayormente de		Pocas veces de	Totalmente en
AMBIENTE DE TRABAJO						
19.	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
20.	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
21.	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
22.	El nombre y prestigio en EsSalud III donde laboro es gratificante para mí.					

ANEXO 4: El cálculo del presente cuestionario del estrés laboral del usuario de 25 ítems, a escala de Likert de 1 al 7, y se aplicó a una muestra piloto de 10

ENCUESTA	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	1	1	4	7	3	6	2	1	3	7	5	5	3	3	5	7	5	7	6	3	7	4	4	1	2
2	3	4	4	2	3	3	2	4	5	1	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	6	2	3	3	4	81
3	7	3	5	2	7	7	7	3	3	5	3	3	3	6	4	3	5	3	5	1	4	2	5	6	4	58
4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	6	5	3	4	3	7	3	3	3	5	6	4	4	5	51
5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	2	3	3	2	7	3	3	3	3	48
6	5	4	2	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	2	3	4	6	3	5	4	4	3	48
7	7	5	2	1	2	6	4	3	4	6	7	4	3	2	1	6	5	7	1	5	5	6	3	6	4	54
8	4	3	1	3	2	3	3	3	4	3	4	5	5	3	2	3	1	3	2	1	3	7	3	3	3	43
9	4	3	1	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3	6	4	7	3	3	4	47
10	4	1	7	2	1	3	5	3	7	3	2	3	1	6	5	4	4	5	5	2	7	3	1	2	1	42
	3.16	166	3.66	2.54	2.54	2.40	2.46	1.12	166	2.99	2.01	121	179	173	157	188	4.04	3.21	2.28	3.51	2.54	3.83	1.12	2.50	134	369.8222222
	4.40	3.10	3.10	2.90	3.10	4.20	3.70	3.30	4.10	4.10	4.30	3.90	3.70	3.80	3.70	4.10	3.60	3.90	3.50	3.20	5.10	4.50	3.30	3.50	3.30	
SUMA DE VARÍTEM	29.19	LEYENDA DE CÓDIGOS																								
Nº ÍTEMS	25	1 Si la condición NUNCA																								
COEFICIENTE ALFA	0.96	2 Si la condición RARA VEZ																								
		3 Si la condición OCASIONALMENTE																								
		4 Si la condición ALGUNAS VECES																								
		5 Si la condición FRECUENTEMENTE																								
		6 Si la condición GENERALMENTE																								
		7 Si la condición SIEMPRE																								

ANEXO 5: El cálculo del presente cuestionario de la calidad de atención al usuario de 22 ítems, a escala de Likert de 1 al 5, y se aplicó a una muestra piloto de 10

N° ENCUESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	5	3	4	2	3	3	5	5	5	1	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	72
2	3	4	4	2	3	3	2	4	5	1	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	70
3	5	3	4	2	3	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	3	4	2	3	4	3	4	47
4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	49
5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	2	3	3	3	4	3	48
6	5	4	2	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	48
7	4	5	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	6	3	5	2	3	3	3	4	3	47
8	4	3	1	3	2	3	3	3	4	3	4	5	5	3	2	3	1	3	2	3	3	3	43
9	4	3	1	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	4	47
10	5	3	2	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	5	53
	0.49	0.50	1.39	0.23	0.22	0.23	1.16	0.54	0.77	2.01	0.84	0.93	0.72	1.07	0.50	0.50	1.39	0.23	0.22	0.23	0.23	0.62	102.2666667
	4.40	3.50	2.50	2.70	3.00	3.30	3.60	3.90	4.10	3.30	4.20	3.60	4.50	3.80	3.50	3.50	2.50	2.70	3.00	3.30	3.30	3.80	
SUMA DE VARÍTEM	10.04																						
N° ÍTEMS	22																						
COEFICIENTE ALFA	0.94																						
LEYENDA DE CÓDIGOS																							
1= T O T A L M E N T E E N D E S A C U E R D O C O N L A O P I N I Ó N																							
2= P O C A S V E C E S D E A C U E R D O C O N L A O P I N I Ó N																							
3= I N D I F E R E N T E A L A O P I N I Ó N																							
4= M A Y O R M E N T E D E A C U E R D O C O N L A O P I N I Ó N																							
5= T O T A L M E N T E D E A C U E R D O C O N L A O P I N I Ó N																							

ANEXO 6: Base de datos.

PERSONAL NOMBRADO, CONTRATADO Y CAS - NOVIEMBRE 2020



Nº	CODIGO	DNI	APELLIDOS Y NOMBRES	Fecha de Ingreso	COD - CA R	NIV EL	CARGO S/N	CARGO	REGIMEN LABORAL	REG. LAB DES	AREA	Descripción Unidad Organizativa	DEPENDENCIA	AREA1	AREA2	AREA3	SEXO	ESPECIALIDAD	GE
3	11642633	9001165	CAYAO ROMAN ELIZABETH	03/04/1986	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
8	11874713	32806652	VILLA DIAZ BLANCA NICIDA	01/03/1987	P255	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan U Cont.Cos	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	U Cont y Costos	Femenino	CONTADOR	
11	12076317	22283579	CARRANZA HUAROTO MARIBEL	04/11/1987	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
20	12368634	32845624	BERNUY VELASQUEZ INDIRA JULIA	02/06/1987	T345	T2	TECNICO DE PROC. AUT. DATOS	TECNICO DE P.A.D. 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv InHoS U MinSG	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Ing Hosp S	U M E In y Ser G	Femenino	-	
25	12370258	32842525	GALLARDO PIZARRO JOSEFA ELIZABETH	01/09/1986	T305	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Adq U Prog.Adq	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Adquisicio	U Prog y Adqu	Femenino	-	
38	12372234	32853591	CARRENO PRADO GRACIELA SUSANA	10/12/1981	T435	T3	TECNICO NO DIPLOMADO	TECNICO NO DIPLOMADO 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo Dp ADyT S Farma	D Hill Chimbot	Dpt A Diag y T	S Farmacia	-	Femenino	-	
43	12372830	32794203	CASTRO ALVA JOSE ESTUARDO	25/02/1976	P255	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo Dp A.ReMeRyC	D Hill Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Masculino	ADMINISTRADOR	
62	12374758	32796364	DIAZ ANGULO VICTORIA REYNA	01/09/1986	PTAS	P4	PROF. TECNICO ASISTENCIAL	PROF.TEC.ASISTENC.5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo Dp ADyT S PatCli	D Hill Chimbot	Dpt A Diag y T	S Pato Cli Lab	-	Femenino	-	
72	12376169	32795391	FLOREZ SANCHEZ ENRIQUETA ELSA	23/10/1981	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
74	12376556	32795808	GANOZA ALBITRES TIMARMAN CUBA	16/10/1981	T305	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan U Cont.Cos	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	U Cont y Costos	Masculino	-	
75	12376587	32846234	GANOZA ALBITRES YOLANDA VIRGILIA	01/09/1986	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
83	12378234	32802594	HARO MENDOZA YELOMILA ADRIANA	04/11/1986	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
109	12382978	32807155	PALACIOS GONZALES MERCEDES ELIZABETH	01/09/1986	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	

123	12384029	6248303	POZO VIDAL DELSA BRUMILDA	04/11/1986	TN5	P4	TECNICO ESPECIALIZADO	TECNICO ESPECIALIZADO 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S Dídima	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Diag por Imag	-	Femenino	-	
134	12385315	32739334	RODRIGUEZ YSLA NANCY JANETTE	07/12/1981	PTAS	P4	PROF. TECNICO ASISTENCIAL	PROF.TEC.ASISTENC.5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
135	12385377	32844805	RODRIGUEZ LLARO SANTOS EMILIA	04/11/1986	T445	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
156	12388074	32864622	TICLIA BLAS SARA ANTONIETA	02/05/1980	AS5	P2	ASISTENTE SOCIAL	ASISTENTE SOCIAL 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	Despacho	-	Femenino	-	
166	12390201	32856737	ZANABRIA ARMAS VICTORIA VICENTA	01/09/1986	A095	A1	AUXILIAR DE SERV. ASISTENCIAL	AUXILIAR DE SERV. ASISTENCIAL 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Pol VPanta S ADyT	Pol Metropolitana	S Ayu Diag Tra	Despacho	-	Femenino	-	
181	12392030	32847551	BERNAOLA PORRAS ZOILA TERESA	26/08/1986	CD5	P2	CIRUJANO DENTISTA	CIRUJANO DENTISTA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp CirG S SubEspQ	D HIII Chimbot	Dpt Cirugia G	S Sub Esp Quir	-	Femenino	-	
186	12392903	32953341	BARRANTES SALDANA BERTILA	02/05/1980	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
187	12393028	32953362	BENITES HORNA HORLANDO EDUARDO	01/09/1986	P255	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of CoorPres CEPRI	Ger.Red Asist.	Of Coord Prest	CEPRIT	-	Masculino	INGENIERO PESQUERO	
205	12394763	18039940	GARCIA SANDOVAL OLGA	25/08/1987	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
221	12396989	32807770	LOZANO RODRIGUEZ YOLANDA ELIZABETH	20/02/1987	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
323	14851343	32853721	CONTRERAS CUEVA AUSBERTO JOEL	10/06/2008	T304	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 4	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv RRHH U Remu	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div R Humanos	U Remuneracione	Masculino	-	
340	15138358	32844443	VERGARAY AYALA GUSTAVO ADOLFO	10/04/2010	T445	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 4	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Masculino	-	
370	13324349	32945425	RAVELLO LAZARO CESAR AMADO	01/03/1997	T305	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan U Cont.Cos	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	U Cont y Costos	Masculino	-	
372	13324407	18180980	URQUIAGA CABRERA LUIS IGNACIO	01/03/1997	T305	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan U TesPre	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	U Teso y Presup	Masculino	-	
390	13325248	32915056	RIOS NORIEGA LETICIA MARIBEL	01/03/1997	PTAS	P4	PROF. TECNICO ASISTENCIAL	PROF.TEC.ASISTENC.5	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S PatCli	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Pato Cli Lab	-	Femenino	-	
391	13325279	32541464	NOVOA POLO ELSA EDITA	01/03/1997	PTAS	P4	PROF. TECNICO ASISTENCIAL	PROF.TEC.ASISTENC.5	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S PatCli	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Pato Cli Lab	-	Femenino	-	
451	13638380	32949773	LULIMACHE MORALES NANCY VERONICA	02/04/2002	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	

480	13874844	32888298	PONTE COTOS ROCIO PILAR	15/06/1999	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
485	13874995	32732232	CHAVEZ MALAVER KARIN GISELA	15/06/1999	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
492	13916398	32822033	SACHUN LEAL JOSE LUIS	02/08/1999	P255	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 4	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA	Ger.Red Asist.	Despacho	Despacho	-	Masculino	COMUNICADOR SOCIAL	
496	13949573	32858462	GIL CARRASCO CARLOS AUGUSTO	27/09/1999	T105	T3	CONDUCTOR DE AMBULANCIA	CHOFER ASISTENCIAL 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp EUCI S Emer	D HIII Chimbot	Dpt E Cuid Int	S Emergencia	-	Masculino	-	
550	14372396	32938359	CANO TINOCO PATRICIA MARLENI	28/05/2002	EN4	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
551	14372423	32915285	BACA RODRIGUEZ MARGOT	29/05/2002	EN4	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
556	14449347	2830395	GARCIA TORRES OSWALDO	30/12/2002	F283	E4	DIRECTOR DE HOSP. APOYO III	DIRECTOR DE HOSPITAL BASE	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dir	D HIII Chimbot	Direccion	Despacho	-	Masculino	EMERGENCIA Y DESASTRES	
570	14537093	10812199	ROBLES ZANELLI SANDRA MILAGROS	28/04/2004	F706	E5	JEFE DE SERV. ASISTENCIAL	JEFE DE SERVIC.ASISTENCIAL	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp CirG S SubEspQ	D HIII Chimbot	Dpt Cirugia G	S Sub Esp Quir	-	Femenino	-	
581	14568350	25775539	LLAVE CORTEZ RAMIRO	05/11/2004	ME4	P1	MEDICO	MEDICO 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp Me S SubEspMe	D HIII Chimbot	Dpt Medicina	S Sub Esp Med	-	Masculino	NEUMOLOGIA	
595	14606900	32955918	SARMIENTO DEL ROSARIO ERIKA MILUSKA	17/08/2005	EN3	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
604	14644468	41054979	GARCIA NECO JUAN MANUEL	20/07/2015	ME1	P1	MEDICO	MEDICO 1	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp CirG S CirGral	D HIII Chimbot	Dpt Cirugia G	S Cirg General	-	Masculino	CIRUGIA GENERAL	
624	14743048	32739684	OLIVOS LOPEZ ANDER JOEL	27/08/2007	ME3	P1	MEDICO	MEDICO 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp Me S SubEspMe	D HIII Chimbot	Dpt Medicina	S Sub Esp Med	-	Masculino	NEUROLOGIA	
629	14763591	32738729	ANGULO BARDALES LIDA MAGALI	01/11/2007	EN3	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
687	15019167	40053477	BARRETO MORILLOS MILUSKA MILAGRO	01/09/2009	TM3	P2	TECNOLOGO MEDICO	TECNOLOGO MEDICO 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	Despacho	-	Femenino	Fisica Medica	
717	15450324	44545209	SANTOS FLORES KEVIN LENIN	01/06/2019	T612	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S PatCli	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Pato Cli Lab	-	Masculino	-	
718	15450355	46404165	GONZALES AZANA LUCIA ANDRASHLYN	01/06/2019	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash CM Coishco	CM Coishco	Despacho	Despacho	-	Femenino	-	
728	15461549	41687017	ALAYO CHACON MARITZA MARIBEL	01/06/2019	EN2	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash CM Casma	CM Casma	Despacho	Despacho	-	Femenino	-	

760	15638579	32951359	VILELA FLORES LUISA NATIVIDAD	01/01/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
763	15638668	44183610	BERROCAL SOTO LIBET ELEANA	01/01/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
764	15638699	32945872	CABRERA SANCHEZ JESSICA ERIKA	01/01/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
786	15688168	44620899	CARRASCO CRIVILLERO OLGA PAULINA	01/05/2020	EN2	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
787	15688199	40984448	ABANTO BUIRON JESSICA GIOVANNA	01/05/2020	EN2	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HI Cono Sur S ADyT	H I Cono Sur	S Ayu Diag Tra	Despacho	-	Femenino	-	
798	15709311	33259610	COLLANTES JACINTO MARIA ELENA	01/07/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
799	15709342	41923925	CASTILLO NORABUENA ERIKA LIZ	01/07/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
846	15978954	32784964	QUESQUEN PAREDES RICARDO OSWALDO	06/10/2015	T601	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	-	Masculino	-	
854	16065710	40443965	VELEZ ROJAS GIULIANA KAREN	31/05/2016	T611	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 1	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
862	16128894	32914638	QUESQUEN PAREDES WILMER EDUARDO	07/09/2016	T601	T3	TECNICO CALIFICADO	TECNICO CALIFICADO 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv InHoS U MinSG	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Ing Hosp S	U M E In y Ser G	Masculino	-	
863	16128921	32963415	FLORES HERRERA MARCO ANTONIO	07/09/2016	T601	T3	TECNICO CALIFICADO	TECNICO CALIFICADO 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv InHoS U MinSG	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Ing Hosp S	U M E In y Ser G	Masculino	-	
885	16308412	40453949	OCHARAN CHAUCA ROSA AMELIA	02/11/2017	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
887	16308501	80204861	VILLAR CABALLERO DORIS MARGOT	02/11/2017	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp Me	D HIII Chimbot	Dpt Medicina	Despacho	-	Femenino	-	
901	16370489	32967620	RAMIREZ ALEY GINA MARISSA	01/02/2018	T433	T3	TECNICO NO DIPLOMADO	TECNICO NO DIPLOMADO 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S Farma	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Farmacia	-	Femenino	-	
904	16370996	40065408	SANTOS MARQUINA ROSMERY YESENIA	01/02/2018	T443	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
906	16372016	41228915	ZAVALETA ALEGRE JACQUELINE DANICSA	01/02/2018	T443	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
909	16386534	32809776	MORENO HUAMALIANO MARIA TERESA	01/03/2018	T443	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	

934	16419325	42841345	RIOS PEREDA JUAN MANUEL	01/06/2018	T302	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 2	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash Pol VPanta U Adm	Pol Metropolitana	U Administraci	Despacho	-	Masculino	-	
950	16447827	32820999	CAMPOS PAZ DE GALVEZ AUGUSTA VIOLETA	12/06/2018	T611	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 1	R.L.728	Plazo Fijo	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
951	16447858	32976944	DE LA CRUZ COLONIA JENNY ESTELA	12/06/2018	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S Dialma	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Diag por Imag	-	Femenino	-	
954	16447947	42162705	PAREDES LLICO ERIKA JACQUELINE	12/06/2018	T611	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 1	R.L.728	Plazo Fijo	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
956	16448000	44841893	VALLE RIVERA KAREN VICTORIA	12/06/2018	T611	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 1	R.L.728	Plazo Fijo	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
963	16453376	32920343	PEREDA MENDEZ SOFIA CLEOPATRA	01/08/2018	T302	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 2	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash Pol VPanta Dir	Pol Metropolitana	Direccion	Despacho	-	Femenino	-	
977	16551235	42747727	EPIFANIA GALVEZ BERTHA DORIS	09/11/2018	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Adq	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Adquisicio	-	Femenino	-	
978	16551266	43373084	VALVERDE NONATO JESSICA KARINA	21/11/2018	T601	T3	TECNICO CALIFICADO	TECNICO CALIFICADO 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Adq U Prog.Adq	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Adquisicio	U Prog y Adqu	Femenino	-	
990	16578714	70179487	REYES CANO LADY KATERIN	01/02/2019	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
992	16578776	46756541	PANTOJA COSSIOS TANIA MARILYN	01/02/2019	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
993	16578803	44955401	CANO RIVERA AIKO SAYURI	01/02/2019	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
1021	16610519	47069280	DEL CARPIO COLLANTES GERALDINE ROXANA	03/07/2019	T601	T3	TECNICO CALIFICADO	TECNICO CALIFICADO 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp Me S SubEspMe	D HIII Chimbot	Dpt Medicina	S Sub Esp Med	-	Femenino	-	
1040	16612841	71656019	AREVALO VARAS ANTHONY DAVID	03/12/2019	P251	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HI Cono Sur Dir U Pla.Cal	H I Cono Sur	Direccion	U Planea.y Calid	-	Masculino	INGENIERO DE SISTEMAS	
1041	16612927	45875402	BENITES PALACIOS LILIANA ELIZABETH	24/12/2019	EN1	P2	ENFERMERA	ENFERMERA	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
1067	15993262	43994688	COSTA SALCEDO LEYDI MILAGROS	16/10/2015	ME1	P1	MEDICO	MEDICO 1	CAS 1057	CAS	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dir	D HIII Chimbot	Direccion	Despacho	-	Femenino	-	ME GE
1113	16279912	43109957	TORRES LINARES KARLA MARIELA	21/08/2017	ME1	P1	MEDICO	MEDICO 1	CAS 1057	CAS	Asistencial	RA Ancash Pol VPanta S MeQx	Pol Metropolitana	S M Quirurgico	Despacho	-	Femenino	MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	

ANEXO 5: Ficha técnica

CUESTIONARIO ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS ADAPTADA PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1. Técnica e instrumento:** Cuestionario
- 2. Nombre del instrumento:** Estrés Laboral
- 3. Autor original:** Marianella Luz De La Cruz Pisfil
- 4. Forma de aplicación:** se aplicará en los meses de mayo y julio
- 5. Medición:** Escala de Likert
- 6. Administración:** Documentos del Hospital III EsSalud Chimbote.
- 7. Tiempo de aplicación:** 2 meses.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

La guía documental tiene como objetivo determinar el nivel de estrés del usuario interno del Hospital III, EsSalud – Chimbote 2021.

III. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento y lapiceros.

IV. VALIDACIÓN:

Este instrumento fue sometido a juicio de expertos al igual que el primer instrumento, tal cual el anterior se busca comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba.

Para la validación de los instrumentos se tuvo como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de Operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Estadísticos de fiabilidad Estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,97	25

I. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Clima organizacional	1,2,3,4
Estructura organizacional	5,6,7,8
Territorio organizacional	9,10,11
Estado de emergencia: COVID 19	12,13,14
Influencia del líder	15,16,17,18
Falta de cohesión	19,20,21,22
Respaldo del grupo	23,24,25

FICHA TÉCNICA

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL III - ESSALUD - CHIMBOTE

DATOS GENERALES:

V. DATOS INFORMATIVOS:

8. **Técnica e instrumento:** Cuestionario
9. **Nombre del instrumento:** Calidad de atención al usuario
10. **Autor original:** Marianella Luz De La cruz Pisfil
11. **Forma de aplicación:** se aplicó en los meses de mayo y julio
12. **Medición:** Escala de Likert
13. **Administración:** Documentos del Hospital III, EsSalud - Chimbote.
14. **Tiempo de aplicación:** 2 meses.

VI. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

La guía documental tiene como objetivo Determinar la calidad de atención al usuario interno del Hospital III, EsSalud - Chimbote.

VII. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento y lapiceros.

VIII. VALIDACIÓN:

Este instrumento fue sometido a juicio de expertos al igual que el primer instrumento, tal cual el anterior se busca comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba.

Para la validación de los instrumentos se tuvo como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de Operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Estadísticos de fiabilidad calidad de atención al usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,84	13

II. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Trabajo actual	1,2,3,4
Trabajo en general	5,6,7
Interacción con los compañeros de trabajo	8,9
Ambiente de trabajo	10,11,12,13

ANEXO 6: Autorización



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 111 -GRAAN-ESSALUD-2021

Chimbote, 02 de Junio del 2021

Señora,

LIC. MARIANELLA LUZ DE LA CRUZ PISFIL
Presente.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION



REF. : NIT: 6543-2021-2956

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y a la vez en respuesta a su solicitud **AUTORIZAR** el desarrollo del Proyecto de investigación titulado "**ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL III ESSALUD, CHIMBOTE 2021**"; a su vez, recalcar que la información recabada para dicho estudio es eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio; a su vez, los resultados deberán ser presentados a la institución al finalizar la investigación, para los fines que se estime pertinente.

Por lo antes expuesto, se le otorga todas las facilidades del caso, con la finalidad que pueda desarrollar sin contratiempos la respectiva investigación, salvaguardando siempre la integridad y seguridad de nuestros usuarios y respetando las normas institucionales.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Dr. Marianella Luz de la Cruz Pisfil
C. DENTISTA
RESISTENCIA ANCAASH
EsSalud

RDC/CA
CC. Anexo

Área	Año	Consecutivo
Ni:	6543	2021 2956

Constancia Nro. 06-2021.

El presidente del comité institucional de ética en investigación del Hospital III EsSalud Chimbote hace constar que el proyecto de investigación señalado a continuación fue APROBADO por el comité de ética.

Título del proyecto: **Estrés laboral y calidad de atención en el hospital III EsSalud Chimbote 2021.**

Versión: 01

Código de proyecto: 06-2021

Investigador local: **Marianella Luz de la Cruz Pisfil.**

La aprobación incluyó los documentos finales descritos a continuación:

1. Protocolo de investigación. Versión 01 de fecha 02 junio 2021.
2. Consentimiento conformado Versión 01 de fecha 02 junio 2021.

La APROBACION considera el cumplimiento de los estándares de la institución, los lineamientos científicos y éticos, el balance riesgo beneficio, la calificación del equipo investigador y la confidencialidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá ser reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará cada 6 meses el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de este. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el 2 de junio 2022.

Si aplica, los trámites para renovación deben iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

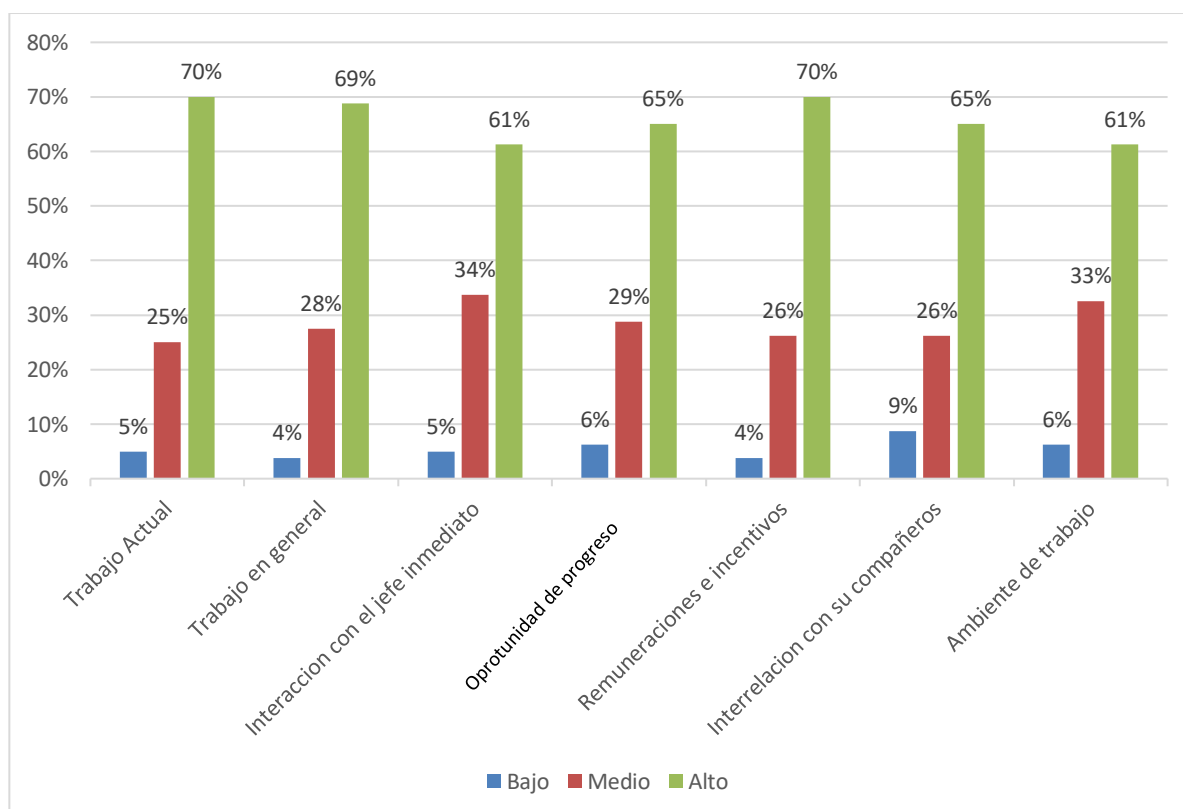
Chimbote, 02 de junio 2021.



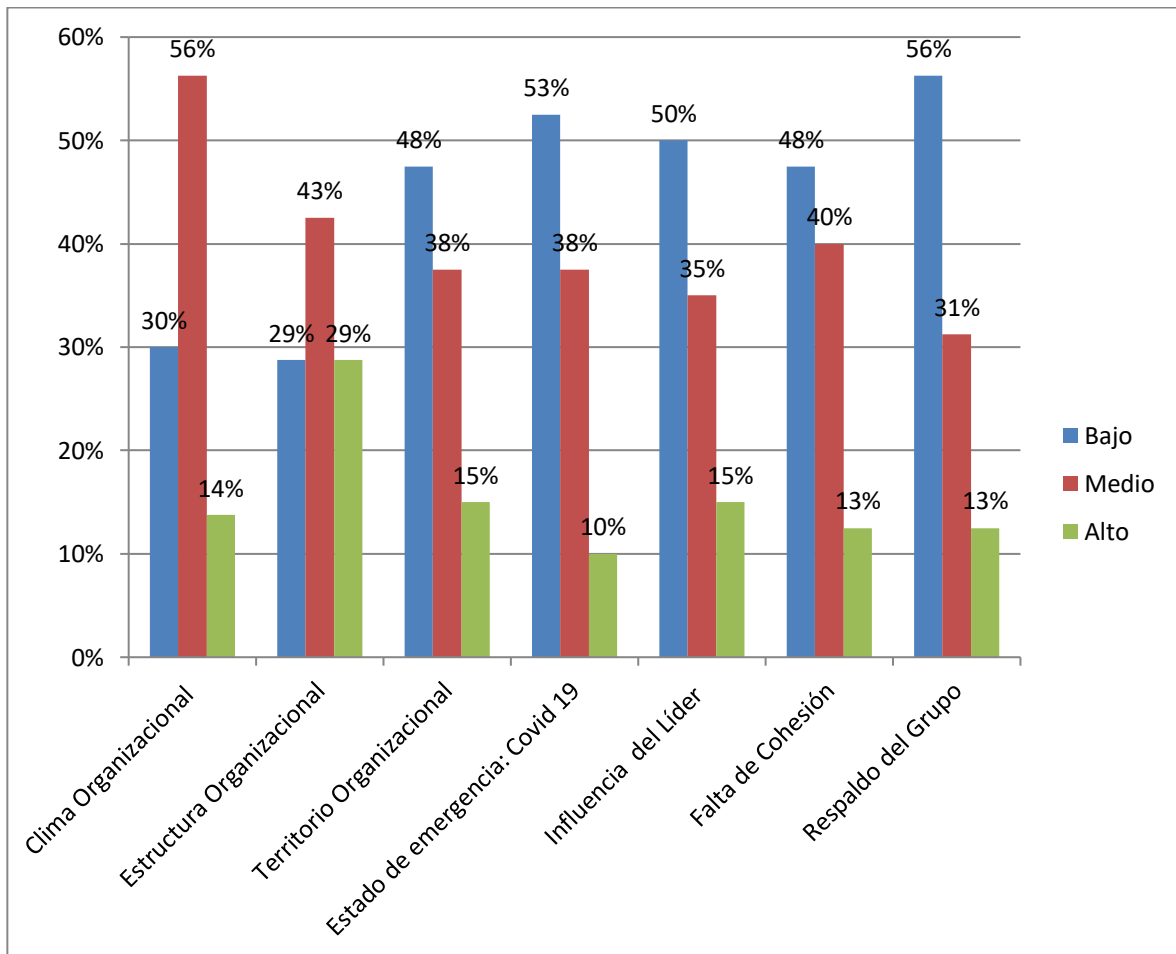
Guillermo Alberto Asano Merales
PRESIDENTE C.I.E.I.
C.M.P. Nº 34503 R.N.E. Nº15322
HOSPITAL III CHIMBOTE - ESALUD


Anexo 7: Tabulación de datos

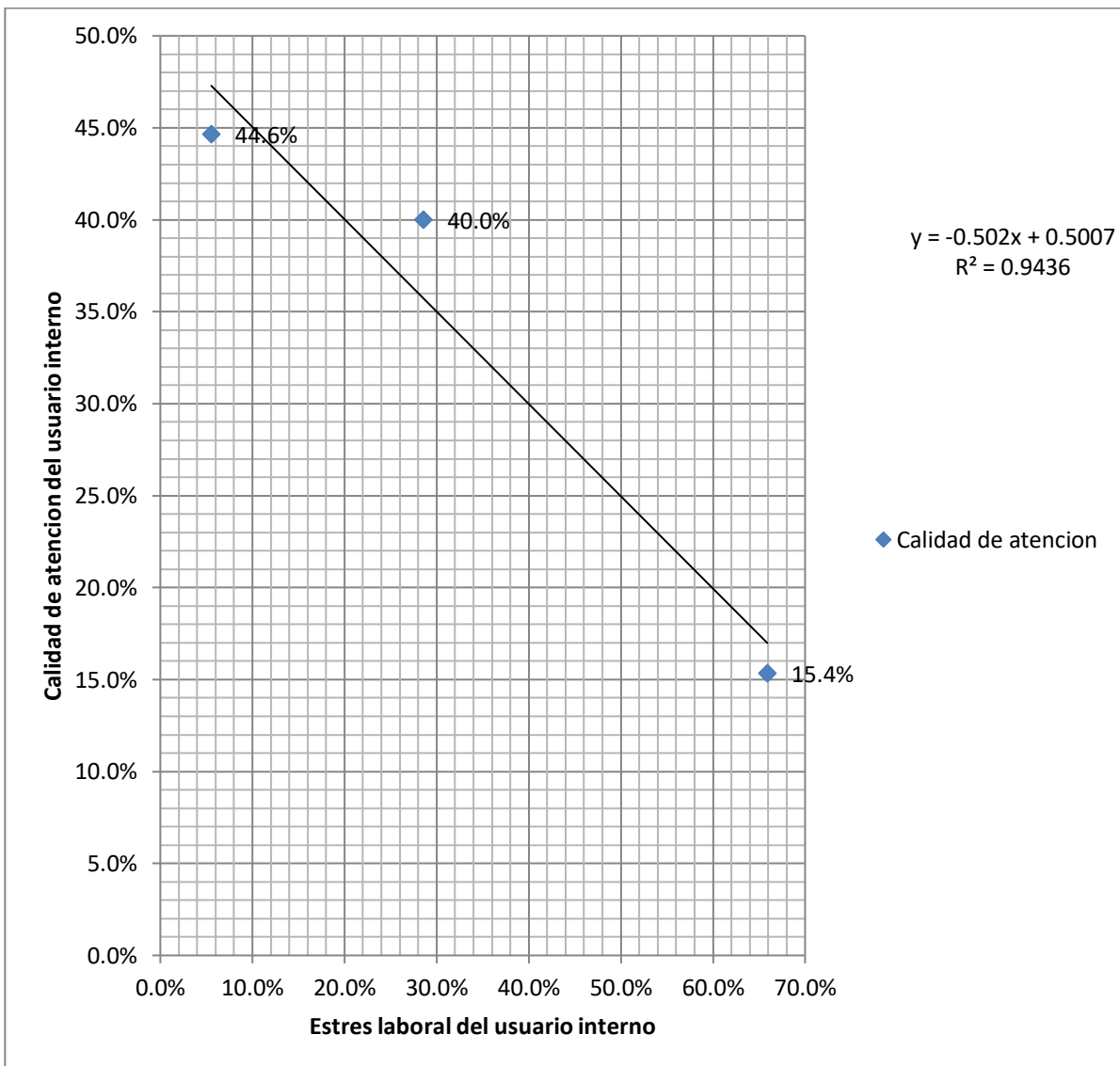
ESTRÉS LABORAL DEL USUARIO INTERNO								
Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%	N°	%		
Trabajo Actual	4	5%	20	25%	56	70%	80	100%
Trabajo en general	3	4%	22	28%	55	69%	80	100%
Interacción con el jefe inmediato	4	5%	27	34%	49	61%	80	100%
Oportunidad de progreso	5	6%	23	29%	52	65%	80	100%
Remuneraciones e incentivos	3	4%	21	26%	56	70%	80	100%
Interrelación con sus compañeros	7	9%	21	26%	52	65%	80	100%
Ambiente de trabajo	5	6%	26	33%	49	61%	80	100%
Media	4.429	6%	22.86	29%	52.71	66%	80	100%



CALIDAD DE ATENCION DE USUARIO INTERNO								
Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%	N°	%		
Clima Organizacional	24	30%	45	56%	11	14%	80	100%
Estructura Organizacional	23	29%	34	43%	23	29%	80	100%
Territorio Organizacional	38	48%	30	38%	12	15%	80	100%
Estado de emergencia Covid 19	42	53%	30	38%	8	10%	80	100%
Influencia del Líder	40	50%	28	35%	12	15%	80	100%
Falta de Cohesión	38	48%	32	40%	10	13%	80	100%
Respaldo del Grupo	45	56%	25	31%	10	13%	80	100%
Media	35.71	45%	32	40%	12.29	15%	80	100%



Valores	Estrés Laboral	Calidad de atención
Bajo	5.5%	44.6%
Medio	28.6%	40.0%
Alto	65.9%	15.4%
Coeficiente de Correlación		-0.971
Coeficiente de determinación		0.944



Anexo 08: Consentimiento informado

El presente proyecto de tesis está siendo conducido por la investigadora:

De La Cruz Pisfil, Marianella Luz

Título de la investigación: Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021

Propósito del estudio:

Estimado colaborador:

Se le plantea la participación en un estudio de investigación local sobre estrés laboral y calidad de atención del usuario interno, se hace de su conocimiento antes que acepte su participación en esta investigación, la importancia y beneficios de la misma; dicho estudio se está realizando por la investigadora de la Red Asistencial Ancash de EsSalud y Universidad Cesar Vallejo, contando con la aprobación del comité de ética en investigación del Hospital III EsSalud Chimbote y contando con la autorización del Gerente de la Red Asistencial Ancash.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del usuario interno, atendido en el CAMEC del Hospital III – EsSalud, Chimbote 2021

Si decidiera participar usted de esta investigación se le realizarán videollamadas para la aplicación de un cuestionario el mismo que será llenado de manera virtual, cuyo tiempo de estimación de este le tomará 20 minutos de su tiempo.

Procedimiento:

Si accediera a participar en este estudio, la información que usted brinde será incluida en la investigación.

Riesgos:

No presenta ningún riesgo la información que usted brinde, puesto que será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación; por ello será codificada utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación

Beneficios:

Usted como paciente obtendrá beneficios en su tratamiento debido a la valiosa información que brinde para mejorar la calidad el servicio que se brinda en el CAMEC Chimbote.

Costos e incentivos:

Usted no tendrá que efectuar ningún tipo de pago, de la misma manera que tampoco recibirá ningún tipo de indemnización por formar parte de los estudios en los que participará.

Confidencialidad:

La información que usted brinde será usada de manera confidencial, garantizándole que ningún dato que lo identifique y sin que esto represente incomodidad o algún perjuicio se publicará sin su autorización.

Derechos del Paciente:

Usted de aceptar su participación en este estudio se requiere concluya con el llenado de los datos que se le soliciten (colocar fecha y firma). Es indispensable su consentimiento informado antes de realizar cualquier registro, de requerirlo usted recibirá una copia del consentimiento informado, incluso estará en la capacidad de solicitar información si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto en el momento que lo considere conveniente.

Para participar en el estudio es consciente de que su participación es enteramente voluntaria. Al firmar este consentimiento está de acuerdo con que sus datos personales, incluyendo datos relacionados a su salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que está participando.

Podrá recibir una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio, sobre sus resultados cuando éste haya concluido. De tener alguna duda podrá comunicarse de manera telefónica con la persona a cargo de la investigación Lic. Marianella De La Cruz Pisfil al número telefónico 943 792 847.

Gracias por su participación.

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

Nombre y Apellido del participante:

.....

Fecha y hora

Firma del participante

Nombre y Apellido del testigo (de ser requerido):

.....

Fecha y hora.....

Firma del testigo

Nombre y Apellido del investigador:

.....

Fecha y hora.....

Firma del testigo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: ...Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020. . .

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Estrés laboral	Clima organizacional.	- Falta de cohesión.	1. El personal del hospital III EsSalud Chimbote no requiere de supervisión frecuente.				X			X		X							
			2. Cantidad de trabajo.				X			X		X							
			3. Es empático				X			X		X							
			4. Es asequible al cambio.				X			X		X							
	Estructura organizacional.	- Cantidad de trabajo.	5. La forma de rendir informes me hace sentir presionado.				X			X		X							
			6. Una persona desde mi puesto tiene poco control sobre el trabajo				X			X		X							
			7. La estructura formal tiene demasiado trámite documentario.				X			X		X							
			8. La cadena de mando no se respeta.				X			X		X							
	Territorio organizacional.	- Carencia de inadecuados ambientes laborales.	9. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.				X			X		X							
			10. No se cuenta con un ambiente privado de trabajo.				X			X		X							
			11. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otros grupos y/o equipos de trabajo.				X			X		X							
	Estado de emergencia covid-19.	- Contingencia inadecuada.	12. Los materiales y equipos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados.				X			X		X							
			13. No se dispone de brigadas médicas para realizar pruebas rápidas a la población y/o administración.				X			X		X							
			14. No se cuenta con los materiales, equipos y/o tecnología para hacer un trabajo de importancia.				X			X		X							

	Influencia del líder.	- Comunicación poco asertiva del jefe.	15. Mi coordinador no da la cara por mi ante la dirección				X		Y		X			
			16. Mi coordinador no me respeta.				X		Y		X			
Calidad de atención al usuario interno.	Trabajo actual	- Conozco las responsabilidades	17. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.				X		X		Y			
			18. El trabajo en mi área está bien organizado.				X		X		Y			
			19. En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.				X		X		Y			
	Trabajo en general	- Adecuada identificación	20. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.				X		X		Y			
	Interacción con el jefe inmediato	- Trabajo en equipo	21. La dirección generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho.				X		X		Y			
22. La dirección soluciona los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.						X		X		Y				

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Loila S. Chero R

Post firma:

DNI N° 06255681

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: _____ Cuestionario de estrés laboral _____

OBJETIVO: _____ Medir el estrés laboral del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020 _____

DIRIGIDO A: _____ Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020 _____

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Chero Pisfil Zoila Santos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestra en Gestión y Docencia Educativa

Loila S. Chero P.
Post firma
DNI: 06255681

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de atención

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir el estrés laboral

DIRIGIDO: A los Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote.....

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR: Zoila Santos Chero Pisfil

Maestra en Gestión y Docencia Educativa


DNI: 06255681



RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de atención

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir la calidad de atención que recibe el paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

DIRIGIDO: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR:

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Torres Solano Carol Giovanna
Doctora en Administraciones
DNI: 37945035

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral

OBJETIVO: Medir el estrés laboral del paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Torres Solano Carol Giovanna

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctora en Administración



Firma

Post firma
DNI 32945035

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: ...Estrés laboral y calidad de atención del paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020. . .

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta									
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
Nombre de la primera variable	Nombre de la primera dimensión	-	1.																			
			2.																			
			3.																			
			4.																			
		-	5.					x														
			6.																			
			7.																			
			8.																			
	-	9.																				
	-	10.																				
	-	11.																				
	-	12.																				
	-	13.																				
	-	14.																				
	-	15.																				
	-	16.																				
	-	17.																				
Nombre de la segunda variable	Nombre de la primera dimensión	-	18.																			
	Etc.	- Etc.	Etc.																			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Firma 

Post firma
DNI 32945035



RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de atención

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir la calidad de atención que recibe el paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

DIRIGIDO: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR:

Ruth Marisol Cotos Alva



GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

DNI:.....32927001.....

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral

OBJETIVO: Medir el estrés laboral del paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : COTOS Alva Ruth Marisol

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor


Firma

Post firma
DNI 32927001

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: ...Estrés laboral y calidad de atención del paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020. . .

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES								
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta										
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
Nombre de la primera variable	Nombre de la primera dimensión	-	1.																				
			2.																				
			3.																				
			4.																				
			5.																				
			6.																				
			7.																				
			8.																				
		9.																					
		Nombre de la segunda dimensión	-	10.																			
			11.																				
			12.																				
			13.																				
		Nombre de la tercera dimensión	-	14.																			
			15.																				
			16.																				
			17.																				
Nombre de la segunda variable	Nombre de la primera dimensión	-	18.																				
	Etc.	- Etc.	Etc.																				

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Ruth Esteban
Firma

Post firma
DNI 32927001



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir el estrés laboral en el usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote

DIRIGIDO: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR: RÍOS PEREDA, JUAN MANUEL

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS
DE LA SALUD


DNI:.....412841345.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de atención

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir el estrés laboral

DIRIGIDO: A los Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote.....

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR: RIOS PEREDA, JUAN MANUEL

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DNI:.....42341745

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: ...Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020. . .

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES								
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta										
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
Nombre de la primera variable	Nombre de la primera dimensión	-	1.																				
			2.																				
			3.																				
			4.																				
			5.																				
			6.																				
			7.																				
			8.																				
		Nombre de la segunda dimensión	-	9.																			
			10.																				
			11.																				
			12.																				
			13.																				
		Nombre de la tercera dimensión	-	14.																			
			15.																				
			16.																				
			17.																				
Nombre de la segunda variable	Nombre de la primera dimensión	-	18.																				
	Etc.	- Etc.	Etc.																				

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

JOS PEREZ JUAN MANUEL Firma

Post firma
DNI

4284045



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III – EsSalud,
Chimbote, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

De La Cruz Pisfil, Marianella Luz (ORCID: 0000-0003-4275-3468)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (ORCID 0000-0002-9279-7189)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES Y GESTIÓN DEL RIESGO
EN SALUD

CHIMBOTE — PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada:

A mi Dios, quien siempre ha sido, es y será mi guía y fortaleza en todo momento de mi vida. A mis padres Guillermo y Magdalena quienes me entregaron amor, paciencia y dedicación, y por ello me han permitido lograr plasmar hoy un proyecto más; gracias por inculcarme el ejemplo de sacrificio, esfuerzo, perseverancia y valentía; de no temer a nuevos retos y adversidades porque Dios siempre está conmigo. A mis hijos Gianella y Gianpierre que son mi inspiración y motor de cada día. A mi esposo Edwin por transmitirme su apoyo, ánimo y fortaleza. A mis hermanos Willman, Víctor y Pedro por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A mi familia entera porque con sus plegarias, recomendaciones y palabras de aliento me acompañan en la plenitud de mis sueños, desafíos y metas.

Marianella

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Mi gratitud a la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote, que me brindó la oportunidad a través del programa de Maestría, en ayudar a mejorar mis habilidades administrativas, de orientación, de dirección y de gerencia; así mismo al Dr. Ericson Castillo Saavedra mi tutor, quien me orientó en la culminación de este trabajo de investigación y de esta manera asegurar una asistencia, servicio eficiente y de calidad en mi centro de labores.

La autora

INDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Indice de contenidos	iv
Indice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2 Variables y Operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	22
Estrés laboral del usuario interno del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021.	22
Tabla 2	23
Calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote	23
Tabla 3	24
Correlación significativa entre estrés laboral y calidad de atención de los usuarios del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020.	24

RESUMEN

Durante el año 2021 se ha incrementado el estrés laboral debido al confinamiento que vivimos suscitado por la pandemia a la que nos obligó la COVID 19, mucho más en los hospitales que si bien es cierto tienen mucha carga viral, mayor aún, el personal de salud que se encuentra más expuesto a contagiarse.

Por ende, la presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención, es una investigación cuantitativa de diseño descriptivo correlacional no experimental, cuya muestra censal fue de 80 personas a las que se les aplicó dos cuestionarios de 22 y 25 preguntas, uno para medir el estrés laboral y el segundo para medir la calidad de atención del usuario interno, del Hospital III EsSalud – Chimbote durante el año 2021 habiendo sido validados por jueces expertos y estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, los mismos que sometidos a la prueba estadística SPSS, arrojan los siguientes resultados 56.3% (45 encuestados) nivel bajo, 31.3% (25 encuestados) nivel medio y un 12.5 % (10 encuestados) nivel alto, en lo que respecta a calidad de atención 60% corresponde a nivel bajo 35% nivel medio y un 5% nivel alto.

Se concluye que existe una correlación significativa entre estrés laboral y calidad de atención; mientras que, el nivel de atención se incrementa, el estrés también aumenta.

Palabras clave: estrés laboral, calidad de atención, usuario interno.

ABSTRACT

During 2021, Work-related stress has increased due to the confinement that we live caused by the pandemic to which COVID 19 forced us, much more in hospitals that although it is true they have a high viral load, even greater are the health personnel who are more exposed to a catch.

Therefore, the present investigation entitled, aimed to determine the relationship between work stress and quality of care, it is a quantitative investigation of non-experimental correlational descriptive design, whose census simple was 80 people to whom two questionnaires of 22 and 25 questions were applied, one to measure the quality of care of the internal user, of the Hospital III EsSalud – Chimbote during the year 2021, having been validated by expert and Cronbach's alpha reliability statistic, the same ones that were subjected to the statistical test SPSS, show the following results 56.3 % (45 respondents) low level, 31.3% (25 respondents) medium level and 12.5% (10 respondents) high level, regarding quality of care 60% corresponds to low level 35% medium level and 5% high level.

It is concluded that there is a significant correlation of work stress and quality of care, while the level of attention progresses, stress also increases.

Keywords: work stress, quality of care, internal user.

I. INTRODUCCIÓN

La crisis del coronavirus ha sacudido los orígenes de todas las sociedades del mundo, los paradigmas y valores culturales están experimentando cambios inéditos. Indudablemente, dicha situación igualmente afecta al mundo laboral. Por un lado, se están realizando nuevos puestos de trabajo y formas organizativas a un ritmo vertiginoso. Con el desarrollo del teletrabajo, se han instaurado equipos remotos y se han suministrado servicios en línea. Las elecciones reactivas, ágiles y la adaptabilidad son fundamentales (Bernal, 2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) evalúa que entre el 21% y el 32% de los casos de hipertensión arterial en América Latina están directamente relacionados con altas exigencias laborales. Alertan referente al aumento de la presión laboral y sus nefastas consecuencias, convirtiéndola en una pandemia universal, y distinguiendo que el estrés es causado por el agotamiento mental, emocional y físico del trabajo causado por COVID-19. Ocasionado por la elevada presión, el estrés y la ansiedad experimentados por las personas con responsabilidades diversas, aumentando exponencialmente este año los profesionales que intentan adecuarse a estos cambios, conciliar la vida familiar y profesional, afrontando el miedo, la ansiedad y la inseguridad en un determinado contexto. En cuanto a la valoración del crecimiento económico del país este año (ahora se ha tomado como factor decisivo la pandemia), resulta conveniente tener presente que su expresión natural es la fuerza laboral y la dinámica del empleo; continuando como gran problema la tasa más alta de informalidad: 72,4% (Felix & Egúsqüiza, 2020).

Actualmente, los hospitales peruanos forman parte de un sistema de salud fragmentado y descentralizado; su modelo de atención se basa en gran medida en los problemas de tratamiento, siendo el eje principal, la productividad más que la calidad.

Los trabajadores de la salud, en cambio, se enfrentan cada día a situaciones más complicadas, situaciones que necesitan ser resueltas de acuerdo con su personalidad, buen funcionamiento en equipo, poder jerárquico, el puesto o rol

que ocupan y el espacio en el que se encuentran. Encontramos también que es un factor importante en la salud de los trabajadores (Bernal, 2020).

Los profesionales de la salud del Hospital III de EsSalud Chimbote, cuya labor está directamente relacionada con la vida y la muerte, la salud y la enfermedad, no pueden escapar a esto y muchas veces afectan negativamente a su salud. Como todos sabemos, en determinados entornos o situaciones laborales, hasta ahora los individuos normales pueden tener claros trastornos mentales, llamados trastornos de reacción, trastornos situacionales o trastornos de adaptación, además de conflictos laborales adicionales, y estos conflictos son de forma adicional La enfermedad situación juega un papel en el estrés ocupacional.

No saben cómo responder adecuadamente a estos factores físicos y psicosociales a los que se enfrentan todos los días, que muchas veces afectan la calidad de la atención brindada por los servicios de salud, así como la relación con familiares y compañeros, problemas directos o indirectos desde las actitudes de salud del Hospital III de EsSalud Chimbote. En la actual emergencia sanitaria por la COVID19, algunas instituciones nacionales recomiendan el tratamiento de acuerdo con las normativas de bioseguridad exigidas en la situación para asegurar el desarrollo de trabajadores calificados. Asimismo, cabe destacar la atención actual que se brinda en el Hospital III EsSalud Chimbote en los procedimientos de asesoramiento, atención y apoyo. Los servicios de evaluación de la calidad del servicio para el usuario incluyen la calidad y seguridad del servicio, así como las prioridades globales y todos los niveles de desempeño. Razones por las que esta investigación plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2021?

La importancia de esta investigación radica en determinar la asociación entre el estrés laboral y la calidad de atención que perciben los usuarios internos del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021. El estudio enfoca su atención en el personal de salud que por el estado de pandemia presenta niveles altos de estrés, y esto puede repercutir principalmente en la calidad de atención que se le brinda al paciente, por tal motivo, llenará un vacío en el conocimiento y, además sirve

para proponer estrategias de afrontamiento, para un trabajo continuo y en equipo, en favor del paciente.

Para ello surgen los siguientes objetivos.

El estudio tuvo como objetivo general:

Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del usuario interno del Hospital III – Chimbote, EsSalud, 2021

El estudio tuvo como objetivos específicos:

Identificar el nivel de estrés laboral del usuario interno del Hospital III EsSalud, Chimbote, 2021.

Identificar el nivel de calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote, 2021.

Evaluar la asociación entre el estrés laboral y la atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote, 2021.

Hipótesis:

Hi: Existe relación entre el estrés y la calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud - Chimbote, 2020.

Ho: No existe relación entre el estrés y la calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud Chimbote, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional; según Heather, et al (2018) en Georgia, tuvo como propósito de estudio explorar las relaciones entre las conductas de promoción de la salud (HPB) informadas por las enfermeras, el estrés laboral y la satisfacción laboral en un entorno hospitalario. Es un estudio descriptivo, se utilizó una encuesta de 144 ítems a enfermeras que trabajaban en un hospital de cuidados intensivos. Tuvo como resultados, que los niveles señalan que tienen un menor estrés laboral y mayor nivel de satisfacción laboral. Concluyendo que el personal pueda programar actividades que apoyen al manejo de estrés entre personal médico.

Nimer (2019) en Estados Unidos, tuvo como objetivo el evaluar el estrés laboral entre los médicos residentes en Jordania. En este estudio transversal, se reclutó a 481 residentes utilizando un muestreo estratificado de múltiples etapas para representar los cuatro principales sectores de salud en Jordania. En los resultados se encontró que 373 (77,5%) residentes tenían agotamiento. Llegamos a la conclusión de que reducir la carga de trabajo de los residentes, ofrecer asesoramiento psicológico y promover una cultura de seguridad para los residentes podría ayudar a mitigar las consecuencias del agotamiento.

Maswadi (2019) en Australia, este estudio tuvo como objetivo determinar el estrés percibido entre los médicos residentes en los hospitales jordanos y sus factores de riesgo asociados. Se realizó un estudio transversal entre residentes de hospitales jordanos. Se seleccionó una muestra de conglomerados de 5 hospitales con programas de residencia de diferentes sectores de la salud. Resultados. En este estudio se incluyó a un total de 398 hombres y 157 mujeres residentes. La puntuación media de la PSS en este estudio fue de 21,6; El 73% (405/555) de los residentes tenían un nivel de estrés moderado y el 18% (100/555) tenían un nivel de estrés alto. Se concluye que el estrés se asoció con una mayor carga de trabajo,

privación de sueño e insatisfacción en la relación con los colegas, con los ingresos y con el programa. En el análisis multivariado, los siguientes factores se asociaron significativamente con el estrés: género femenino, insatisfacción con el entorno laboral y afrontar estresores laborales, académicos y familiares.

Rubio (2016) tuvo como objetivo descubrir la calidad del servicio ambulatorio de Clínica Robles S.AC en su investigación, su propósito es determinar la relación entre la gestión de la calidad del servicio ambulatorio y los factores demográficos, investigación de relaciones, métodos cuantitativos, diseño transversal no experimental se realizó un cuestionario con una muestra de 185 pacientes, de los cuales 43,2% tenían entre 37 y 50 años, 53,5% dijeron tener estudios superiores, 67% dijeron ser empleados y 53,5% dijeron no estar satisfechos con los servicios recibidos. En resumen, la fiabilidad es del 56,8%, la seguridad es del 56,8% y la tasa de empatía es del 56,2%. En cuanto a la calidad de la atención y el sexo del paciente, edad, nivel educativo, ocupación, estado civil e ingreso familiar mensual, se encontró una correlación significativa entre $p < 0.01$ para todos los casos.

Huarcaya (2015) en su investigación, su objetivo fue conocer la percepción de la calidad de servicio entre los usuarios del servicio de emergencias del Hospital Santa Margarita de Andahuaylas en el año 2015. Investigación descriptiva transversal, no experimental, con 269 usuarios como muestra para complementar el cuestionario. Como resultado, 76,21% para mujeres, 23,79% para hombres, 72,86% como pacientes, 27,14% como acompañantes, 50,19% para sentimientos normales, 37,55% para sentimientos no saludables y buenos. La tasa de sensibilidad al cuidado fue del 12,27%. La conclusión es que la calidad de la atención es insatisfactoria y es necesario mejorar los servicios.

Pachas (2016), El objetivo era determinar la presión laboral del personal de enfermería y la experta presentación del personal del Servicio de Urgencias del Hospital José Casimiro Ulloa. En 2016, se completó un estudio no experimental, relacional transversal, configuración aclaratoria, prueba de 100 asistentes utilizando una revisión como dispositivo, la encuesta de estimación de estrés Malash y la encuesta de ejecución del trabajo. El factor de presión obtenido corresponde inversamente a la ejecución del trabajo, con un alto coeficiente de

relación lamentable, $r = 0.782$, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), y se presume que el estrés del cuidador médico influye fundamentalmente en la ejecución del trabajo.

Morales (2017), tuvo como objetivo general el determinar el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Lubriauto la Floresta en Ambato, provincia de Tungurahua. Basados en métodos de investigación básicos, descriptivos y no experimentales, los que indican que el estrés es un problema en el entorno laboral. Se recomienda que las autoridades y trabajadores estén atentos y prevengan situaciones que comprometan la actividad laboral para que se reflejen los efectos sobre los trabajadores. También se recomienda quitar la presión y las molestias provocadas por la mejora de la productividad y el buen desarrollo de la empresa y sus talentos.

Salto (2014), en su investigación, el propósito es analizar la calidad de la atención brindada por la Academia Nacional de Medicina y la satisfacción de estudiantes, docentes y administradores con sus expectativas de las necesidades de salud en 2012. La población de investigación horizontal está compuesta por 206 docentes, 43 personal administrativo, 36 personal de servicios, 453 estudiantes y 7 secretarías del Instituto. Los usuarios se mostraron satisfechos con los resultados de los cuidados de enfermería, representando el 88,97% del total. El 50% de los usuarios recibieron la prueba sin memoria, alrededor del 98% de los usuarios creían que el tratamiento del médico era adecuado y solo el 2% se mostraba indiferente al tratamiento. El tiempo de espera también es suficiente (81%). El 45% de los usuarios sienten que no siempre tienen derecho a la atención médica.

En las bases teóricas de la variable estrés laboral, se conceptualiza como la disposición de fenómenos que suceden en el cuerpo del trabajador con el apoyo de estresores destructivos obtenidos directamente del trabajo o que pueden influir en el bienestar del trabajador.

Estrés laboral episódico, se puede proporcionar por un despido, es fortuito, inevitable.

Estrés laboral crónico, eso puede suceder cuando el individuo está expuesto a las circunstancias que lo acompañan.

Ambiente laboral inadecuado, son los supuestos factores estresantes climáticos reales; ausencia de luz, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos componentes requieren una doble variación, tanto física como mental.

Sobrecarga de trabajo, es la presión de trabajo que se recibe de una organización y el abastecerse de mucho personal.

Cambios en los ritmos biológicos, en el momento en que se modifiquen las constantes naturales dictadas por la cadencia circadiana controlada por la emisión hormonal, el ciclo de descanso y el estado de ánimo metabólico, se creará estrés. Requiere un nivel serio de esfuerzo versátil. Les sucedió a los trabajadores nocturnos y a los trabajadores del bienestar.

Responsabilidades y decisiones muy importantes, la presión de la fuerza de trabajo de varios niveles o con niveles de deber. Es por obligaciones diversas y variables, presión mental constante, búsqueda de productividad, variación a nuevas circunstancias e información inestable.

Estimulación lenta y monótona, es el estrés por subestimulación. Se entrega por la ausencia de la incitación fisiológica y ordinaria de las facultades y el pensamiento.

Condiciones laborales inadecuadas, aquí aludimos a los motivos de presión en los trabajadores sin talento, que incluyen sustento deficiente e inadecuado, ausencia de posibilidades de progreso, pocas oportunidades de diversión, precariedad laboral por restablecimiento innovador.

El estrés laboral es el resultado de numerosas variables causales, incluido el clima actual, el problema de las capacidades naturales, el montón, la sustancia y la asociación del trabajo, en comunicación con esa carga de diferentes segmentos o medidas de la vida de cada individuo que no lo hacen realmente dependen del trabajo (Trucco, M., 2014).

Se produce estrés laboral cuando existe una gran disparidad entre las habilidades del individuo y las solicitudes o el clima. Es el resultado de la colaboración entre el individuo y su circunstancia actual, forma de vida, conexiones relacionales,

modales de personalidad, fiel a la vida y debilidades naturales; y se relaciona con diversas circunstancias del entorno laboral, generando ciertos peligros que pueden manifestarse como indicios de presión. (Trucco, M., 2014)

Factores condicionantes de estrés laboral, con base en los encuentros y la exploración del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de los Estados Unidos de América (NIOSH), se ha razonado que las condiciones laborales asumen una parte importante en la generación de presión laboral. La apertura a condiciones laborales perturbadoras (factores estresantes) puede afectar el bienestar y la seguridad de los especialistas. Sea como fuere, las variables individuales y de otras situaciones pueden interceder para fortalecer o debilitar este impacto, como se muestra en el Esquema de estrés en el lugar de trabajo de NIOSH a continuación (NIOSH, 2018).

Ejemplos de factores individuales y de situaciones que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen:

La armonía entre el trabajo y la vida familiar o individual. Un grupo alentador de personas de compañeros y asociados, se ha retratado una perspectiva vaga y positiva entre las condiciones que podrían decidir la presión laboral

El diseño de los trabajos, sustanciales, descansos raros, mudanzas largas y períodos prolongados de trabajo, posiciones apresuradas y rutinarias que tienen una importancia innata mínima, no utilizan las habilidades de los sujetos y dan poca sensación de control.

El estilo de dirección, ausencia de inversión de los trabajadores en dinámica, ausencia de correspondencia en la asociación y ausencia de enfoques positivos para la vida cotidiana.

Las relaciones interpersonales se establecen en pésimas condiciones amistosas y ausencia de ayuda o ayuda de asociados y administradores.

Los roles de trabajo son supuestos de ocupación mal caracterizado o imposible, una cantidad excesiva de obligaciones y una cantidad tan grande de obligaciones.

Las preocupaciones de la carrera, debilidad laboral, ausencia de posibilidades de superación personal o avance, cambios rápidos para los que los trabajadores están mal equipados.

Las condiciones ambientales, condiciones horribles y peligrosas, por ejemplo, zonas de trabajo abarrotadas, conmoción, contaminación del aire o problemas ergonómicos (NIOSH, 2018).

Otros factores que condicionarían estrés ocupacional son el entorno social a gran escala y la capa financiera; Clase de trabajo; ayuda social, dentro y fuera del trabajo; sensaciones de autoestima y control; el tipo de personaje; edad y género.

Respecto a las consecuencias del estrés laboral, las condiciones de trabajo influirían de manera indirecta en el bienestar psicológico, tanto para las personas, sin embargo, existen contrastes entre los elementos que influyen en ambos sexos. Estas distinciones se identifican con los trabajos y las ideas propias de las personas, de aquí en adelante la acomodación de concentrar independientemente las circunstancias y los resultados finales de la presión relacionada con las palabras en mujeres y hombres.

En el momento en que el estrés se desarrolla de manera persistente, puede provocar la imagen de fatiga entusiasta, remoción apasionada, tratamiento despersonalizado y una sensación general de no aparición de logros individuales que ha sido catalogada como "Burnout", imagen que, además de connotar un debilitamiento o prosperidad del individuo, se convierte en pérdida de utilidad para la asociación.

Esta condición, en distribuciones europeas, por ejemplo, la de Moreno completada en España en 2016, se ha relacionado con componentes laborales y jerárquicos, como la presencia de manantiales de tensión en el trabajo, diseño de proyectos institucionales y colaboración, estableciendo una infección multivariante en su etiología, lo que dificulta los sistemas de evitación (Moreno, B., 2016)

Efectos fisiológicos, el estrés se suma al evento de una variedad de indicaciones fisiológicas, lo que provoca cambios en la digestión, sequedad de garganta y

boca, migrañas y dolor de espalda, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, pulso expandido y tensión circulatoria (Figueredo, 2011).

Efectos psicológicos, el estrés en el trabajo puede crear diferentes apariencias o problemas en las capacidades mentales, incluidos la ansiedad, dolor, presión, susceptibilidad, debilidad, fatiga, indiferencia, dificultad para decidir, dificultad para concentrarse, descuido continuo, decepción, baja confianza.

Efectos conductuales, las circunstancias estresantes en el trabajo pueden manifestarse a través de diferentes conductas o respuestas sociales, siendo las más sucesivas mayor uso de licor y tabaco o medicamentos, ingesta excesiva de alimentos o pérdida del deseo, influencias perturbadoras del discurso; hablar rápido, agravamiento del descanso, conducta torpe, variedades de ejecución, risitas aprensivas, conducta indiscreta, esfuerzo de autodestrucción (Domínguez B., 2013).

Efectos sociales, en este sentido, el trabajo social se caracterizará en dos niveles: La forma en que el individuo realiza sus funciones sociales distintivas. El cumplimiento adquirido a partir de conexiones relacionales.

Las dimensiones de la variable estrés (OIT/OMS)

Clima organizacional, este factor se entiende como el ambiente que se siente dentro de una entidad, la cual determinará el comportamiento de las personas que pertenecen a esta entidad, pero que su evaluación es difícil de conseguir (Gan y Berbel, 2007, pág. 177).

Estructura organizacional, envuelve la administración y progresión que tiene una sustancia, la posición que cada individuo tiene dentro de la asociación y el control que ejerce sobre su trabajo. El tipo de construcción establecido, el sistema progresivo de fuerza y autoridad en una asociación puede generar presión de trabajo en los especialistas (Chácín, Rojas, Rodríguez, Corzo y Corzo, 2002).

Territorio organizacional, en principio, este factor es un término que envuelve el espacio individual o el escenario donde el especialista realiza su trabajo. De esta manera, algunas personas fomentan la sensación de tener un lugar en su propio

espacio en la organización. El examen identificado con esto ha descubierto que la territorialidad es un sólido generador de estrés, y esto se refleja en condiciones cuando un especialista se expone a una región desconocida o cuando es atacada dentro de su propio dominio (Chacín, Rojas, Rodríguez, Corzo y Corzo, 2002).

Influencia del líder; dentro de la organización presenta autoridad y fuerza sobre el individuo, esto le permite asociarse como legitimador, recompensa, castigador y amo ante los especialistas. Del mismo modo, les sirve de fuente de perspectiva. Su impacto como pionero y el mejor enfoque para aplicarlo es una fuente de estrés (Chacín, et al, 2002).

Falta de cohesión; el ansia de tener un lugar con una reunión es algo típico del trabajador, esto hace que se sienta mejor y asume un papel vital en su conducta. En el momento en que la asamblea rechaza a una persona, ya sea por la forma en que se planifican sus capacidades o porque en la medida de lo posible o imposibilita sus reuniones, la ausencia de unión puede generar una gran presión (Chiavenato, 2009).

Respaldo del grupo; alude a las condiciones regulares en las que los trabajadores y jefes requieren un respaldo colectivo para satisfacer sus capacidades y, en consecuencia, relacionarse con la organización, y sentirse apoyados cuando se proponen objetivos individuales y grupales. Cuando no ocurre lo anterior, puede ocurrir un nivel específico de presión en el trabajador (Chacín, et al, 2002).

Para la variable calidad de atención Según, Donabedian (2009) este se caracteriza como un encuentro que se desea o se espera, así como el que le da al cliente la mayor y más completa prosperidad, posterior a evaluar una armonía entre los añadidos y las desgracias que van con el sistema en la totalidad de sus etapas. Es el nivel de consideración que se ve en los resultados, en el caso de que se sugiera la idea de la naturaleza de la atención médica, se entiende que es la atención de prosperidad más extrema y completa que se le brinda al cliente externo, lo que adicionalmente infiere desinterés a raíz de haber evaluado puntos de vista positivos y negativos en las medidas de consideración que típicamente terminan con resultados. Actualmente, en caso de que tengamos una excelente

atención, es importante distinguir las necesidades del bienestar de las personas como un componente importante en los marcos de bienestar.

Podemos definir lo que es calidad; Estrada (2007) refiere que la calidad o competencia en las asociaciones no solo alude a hacer un artículo, ofrecer una ayuda y que estos sean según el costo, ya que en la actualidad la calidad alude a hacer artículos y administraciones que son progresivamente mejores, y que estos son progresivamente agresivos. De modo que, siendo esencial, la naturaleza del cuidado está en el punto de vista del bienestar, por el hecho de que se cuestiona la existencia de las personas, y esto debe estar dirigido por algún elemento para un mejor funcionamiento, ya que sería fundamental que los pacientes de la oficina de bienestar se sientan contentos con la asistencia y no vacilen en acudir a la comunidad de bienestar más cercana. Hablamos de la calidad del tipo de atención que los lugares de bienestar brindan a los clientes, ya que lo más importante es trabajar y permitir para cuidar a todos de manera similar, es más concebible comunicar la calidad en los distintos niveles en los que se brinda la asistencia. Para centrarse directamente en la naturaleza de la administración que los cuidadores médicos brindan a los clientes, dada la presencia de una atención y administración decente, además alude a la naturaleza de expertos con los que se integra la clínica. Además, el creador destaca la importancia de lograr cada una de las ventajas potenciales de la consideración clínica, de presentar a los pacientes a los menores peligros y de considerar el entorno sociocultural donde se brinda la ayuda; simultáneamente, la importancia de buscar que estas ventajas más extremas se logren al menor costo.

Atención es el método para impactar a las personas para lograr su cumplimiento, los artículos se ofrecen con bastante frecuencia, pero no se obtienen como se esperaba, y para esto es importante concentrarse en varios factores como sintonizar, notar y hablar, ya que, suponiendo que se necesite una gran consideración es imperativo conocer los requerimientos y calidades de la ayuda que se brinda al tipo de clientes a los que se coordina (Ruiz, 2016).

Calidad de atención, Ruiz (2016) indica que la calidad de atención es fundamentalmente la asistencia que se le da a la fortaleza de cualquier cliente, ya

que se infiere como cuestión de primera importancia el seguimiento de los arreglos que tiene toda clínica de urgencias, tanto pública como privada. Nuevamente, la naturaleza de la atención en todas las clínicas se evalúa para mostrar la manera en que atienden a los clientes internos hospitalizados, de esta manera se garantiza toda la ventaja y seguridad, brindando certeza para abordar los problemas de cada individuo. La forma de tratar la calidad (como una característica de un artículo o administración ofrecida por un proveedor a un cliente, una cosmovisión que reúne y se basa en la experiencia moderna, productora llevada al campo de las contribuciones de la administración) no excluye la presencia de otras metodologías aplicadas, de diferentes prácticas y representaciones sobre la materia, como rasgo de una poderosa interacción de articulaciones de variedad social.

Por otra parte, la Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA, enfatiza que la gestión para la calidad de los servicios de salud pública no solo infiere un cambio de bienestar, pero adicionalmente requiere que sea un ciclo de aprendizaje, mejora de requisitos, supuestos futuros para los clientes, similares; que comprenden ser imprescindibles para un marco y como tales animadores para avanzar en arreglos de bienestar, así como buscar la grandeza en la asociación, a través de enfoques que configuran la naturaleza del cuidado, y así convertirse en una libertad común significativa, por lo tanto, para construir la autoridad de las autoridades o jefes, para llenar colectivamente, para adquirir un límite más prominente en el objetivo de las disputas y cuestiones, planteadas en el área, refrescando para siempre los datos necesarios para un control o verificación de la naturaleza de la atención para la ejecución de estrategias de bienestar general en la administración regional.

No obstante, la calidad de atención alude a dos metodologías significativas, la primera se centra en la oferta (estima ciertos atributos objetivo de las administraciones dadas por los expertos en bienestar; y la segunda destaca sobre la demanda, de esta forma alude a la valoración de clientes hacia los diferentes grados de atención.

En este sentido, la Calidad de la atención es una propiedad que concierne solitariamente a los servicios médicos y, por tanto, contiene un importante nivel de significación, mejora e implicación experta con el área del bienestar. Sin embargo, la calidad también alude a todas y cada una de las capacidades, atributos o prácticas de un artículo soberbio o de una asistencia asombrosa, que son fundamentales para cumplir con los requerimientos de los usuarios (RM N° 727 – 2009/MINSA).

En consecuencia, la calidad es una definición emocional tomada desde la perspectiva del cliente, en cualquier caso, debe ser sensata, cuantificable para las asociaciones de proveedores de atención médica.

Ruiz (2016) la calidad de atención tiene su propia apreciación emocional hecha por los clientes de dichas administraciones de bienestar, sobre la disposición de cualidades del equivalente para cumplir y cumplir con los requisitos o supuestos esenciales producidos a partir de la experiencia individual de cada uno de los clientes. Esta evaluación es vital y debe considerarse para lograr una gran administración en la dinámica de elegir una asistencia. Por otra parte, la intuición se percibe como esa vibra real que se descifra a la luz de la participación, mostrando un conocimiento rápido, nítido y meticuloso; simultáneamente, se considera cumplimiento cuando una realidad que ve un cliente puede ser cubierta o innecesaria.

Calidad deseada, comprende que los clientes se sientan contentos con la consideración recibida, mucho más si se consideran ciertos atributos, se confía en si se cumplen.

Calidad satisfecha, a pesar de que es válido hay atributos que los clientes no muestran, se debe percibir que estos en general aparecerán de repente. En la calidad que satisface al cliente, se siente satisfecho y en consecuencia supera sus supuestos.

La calidad que agrada, aunque hay características que los usuarios no muestran, hay que reconocer que estas características suelen aparecer de forma

espontánea. En la calidad que agrada a los usuarios, se sienten felices y por lo tanto superan sus expectativas.

Ahora bien, los tipos de calidad son componentes importantes para los dos clientes y trabajadores, esto confirma que la calidad está en la comprensión o cumple con ciertos atributos o peculiaridades de un artículo que se entrega, que bien puede cumplir con sus requerimientos o supuestos o en todo caso la cadena se romperá (Blanco, 2015)

Dimensiones de la calidad de atención

Trabajo Actual, lugar o región donde se le ha asignado para satisfacer su trabajo, evalúa el grado de independencia, variedad de habilidades, ID y qué medios del puesto o movimiento realizado, tal como lo recibió la crítica.

Trabajo en General, labor que solicita toda la información que tiene el especialista y que lo incluye con todo el personal de la fundación, además piensa en partes de un subyacente general y de asociación laboral en concreto (MINSAs, 2018).

Interacción con el Jefe Inmediato, referido a asociaciones de grupo en cuanto socio pionero, coordinando, comprobando y apoyando los ejercicios.

Oportunidades de progreso, circunstancias que puedes aprovechar para mejorar o pasar a otro nivel, supuestos de preparación y avance. Cumplimiento con los avances; aludido a la preparación de aperturas o la premisa a partir de la cual ocurre el avance (Chiang, et al, 2010)

Remuneraciones e incentivos, abono u otro reconocimiento que se obtiene por el tiempo durante el cual debe completar sus diligencias repartidas. Según Locke, cumplimiento con pago; que alude a la parte cuantitativa de la compensación, al valor de algo muy parecido, a la técnica de circulación, con el reconocimiento; que incorpora elogios por la exhibición de la obra, los créditos por la obra completada o las reacciones (Chiang, et al, 2010)

Interrelación con sus compañeros de trabajo, personal que trabajan en una fundación similar, en cualquier espacio. Piense en las conexiones relacionales en el avance de su trabajo

Ambiente de Trabajo, La sensación del especialista de tener un lugar con la fundación, componentes de correspondencia dentro y fuera de la asociación, dinámica tanto a nivel individual como colectivo (MINSA, 2018)

Según Watson (2013), comprender al paciente es el camino a la gran consideración y es importante conocerlo. Conocer al paciente, sugiere su pensamiento como individuo, como familiar y como componente de un público general del que no puede ser confinado, infiere darse cuenta de que como persona tiene requisitos normales. La directriz central de la enfermería dice considerar la distinción del paciente; en consecuencia, el cuidador médico debe dar la bienvenida al paciente y familiar, llamar al paciente y familiar por nombrar, acercarse con deferencia y pensamiento, dar una terapia cordial, mantener una correspondencia decente clara y directa con el paciente y la familia, presentándose por su nombre al cuidarlos y con respecto a su protección en el desarrollo de cualquier estrategia y terapia. La enfermería equipada. debe tener una mentalidad de simpatía, consideración, respeto por el individuo (consideración con respecto a los requisitos emocionales), tolerancia y gran correspondencia según el el paciente está recibiendo un límite.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo

A partir de la investigación bibliográfica de Hernández, Fernández, Baptista (2014) y Arbaiza (2014), en esta investigación se utiliza un método de inferencia de hipótesis cuantitativas, ya que la información obtenida se utiliza para aceptar o rechazar hipótesis basadas en cálculos numéricos y estadísticos. Fundamentado en procesamiento.

La investigación es de tipo descriptiva y correlacional, ya que describe la frecuencia y las características clave con las que se buscan y exploran las variables correlacionadas. Mide el grado de correspondencia entre las variables e intenta determinar la relación entre la presión y la satisfacción laboral en un momento determinado.

Diseño

Es un diseño transversal no experimental. Expresa Hernández (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) mostró lo que sucede cuando las variables no son manipuladas intencionalmente para que estos eventos se observen en el entorno natural original. Sección transversal o transeccional porque puede recopilar los datos en un solo momento.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable, estrés laboral

Definición conceptual, es un fenómeno que se ha caracterizado y concentrado de diversas formas que incluso han sido conflictivas en diferentes hechos, lo que genera una ausencia de concordancia en su definición (Portero, 2019).

Definición operacional, conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo

Variable, Calidad de atención al usuario interno

Definición conceptual, la calidad de la asistencia sanitaria es garantizar que cada persistente obtenga la disposición más adecuada de administraciones analíticas y correctivas para lograr una atención médica ideal, considerando cada una de las variables e información del paciente (OMS, 2018)

Definición operacional, Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo conformada por los trabajadores del Hospital III – EsSalud, Chimbote; que prestan servicios en diferentes campos y utilizan diferentes modalidades de trabajo. Si el número es pequeño, se debe considerar a toda la población. Por eso, trabajamos con 80 trabajadores.

GÉNERO	CANTIDAD
Femenino	45
Masculino	35
Total	80

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra es un subgrupo de la población (p. 235).

La muestra, estuvo conformada por 80 empleados que, dieron su consentimiento informado para participar en el estudio y que cumplieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

Todos los trabajadores de índole asistencial y/o administrativo del Hospital III – EsSalud, Chimbote; que acudieron para atención al área al momento de la investigación.

Criterio de exclusión

Se considera como criterio de exclusión al personal que no estuvo de acuerdo para firmar el consentimiento informado, los que estaban ausentes al momento de la aplicación del instrumento, el personal que se encontraba en periodo vacacional y al personal que se encontraba con descanso médico.

El muestreo fue probabilístico ya que se trabajó con toda la población y no se basó en una fórmula para sacar una muestra.

La unidad de análisis fue, los trabajadores del Hospital III – EsSalud, Chimbote.

3.4 Técnicas e instrumentos

Técnica; son un conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo. Es decir, obtener mucha información y conocimiento para resolver nuestras preguntas. (López, Benítez, León, Maji, Domínguez, Báez, 2019). Como técnica tenemos la encuesta.

Como instrumentos se utilizó dos cuestionarios, una para cada variable:

En la encuesta de estrés laboral, estuvo compuesta por 22 ítems, divididos en 7 dimensiones: campo organizacional, clima organizacional, tecnología, estructura organizacional, apoyo grupal, falta de cohesión, influencia del liderazgo. También investigó la calidad de servicio de los usuarios del personal médico del MINSA para el personal del hospital III EsSalud. Su puntaje es ta de 1 al 5, escala Likert., asimismo para calidad de atención, compuesta por 22 ítems con el cual se aplicó y se midió con una escala Likert 5= totalmente de acuerdo; 4= mayormente de acuerdo; 3=Indiferente; 2=Pocas veces de acuerdo; 1= totalmente en desacuerdo y se dividen en 4 dimensiones. Trabajo actual, ambiente de trabajo, interrelación con sus compañeros y trabajo en general. Ambos instrumentos se escalan, luego se procesan estadísticamente y luego los rangos se agrupan y codifican en función de las puntuaciones obtenidas.

El análisis de fiabilidad para los instrumentos se realizó mediante otra prueba realizada por 10 personas de otro Hospital de nivel III de EsSalud, se utilizó el programa estadístico de SPSS y valoró de acuerdo con la consistencia interna alfa de Cronbach. Esto puede estimar la confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación. El resultado es que, en ambos casos, el alfa de Cronbach

para instrumentos de estrés laboral 0,975 y el alfa de Cronbach 0,840 para instrumentos de calidad de atención al usuario; en ambos casos se consideraron valores suficientes para garantizar la confiabilidad del instrumento y mostrar una consistencia aceptable.

3.5 Procedimientos

Se utilizaron estas herramientas para realizar una investigación con la población interna del Hospital III – EsSalud, Chimbote; se realizaron las coordinaciones con la Dirección de esta institución para la aplicación de los diferentes instrumentos que demanda la investigación. Previa coordinación mediante la red social WhatsApp, se orientó y capacitó sobre la aplicación de los instrumentos a aplicar según su turno y/o asistencia a su tratamiento a los usuarios internos de este nosocomio, siendo recolectados en un ánfora. Después de completar la encuesta, se procedió a clasificar la información obtenida para lograr los objetivos planteados.

3.6 Método de análisis de datos

Después de agrupar los datos y recolectar los datos de ambas variables, se procedió a examinar la información obtenida haciendo uso del Software Excel 2013 y el software estadístico SPSS 21 para investigar la información, se realizó la interpretación basados en frecuencia y porcentaje, luego se procedió a analizar las hipótesis mediante la correlación de Pearson, pues según Hernández (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Este coeficiente se utiliza para encontrar la correlación entre las variables de nivel de medición controladas, mide la correlación y el nivel de fuerza asociado con dos variables cuantitativas. El valor varía de -1 a +1 y pasa por cero (0). Si el valor obtenido de +1 se acerca, significa que las variables están estrechamente vinculadas directamente. Si están cerca de -1, significa que existe una correlación inversa muy estrecha, si el resultado está cerca o igual a cero, 0 significa que las variables no están correlacionadas. Posteriormente, los resultados del análisis estadístico están enlucidos en tablas y números para que la lectura y la comprensión sean más flexibles.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos se fundamentan en la vida cotidiana teniendo en cuenta los datos de la APA, toda la información es citada con su autor, se mantiene de manera anónima a los participantes en el desarrollo de esta investigación y su valioso aporte, bajo las normas técnicas de acuerdo a los estándares de la Universidad de César Vallejo, buscando el bienestar de la ciudadanía frente a esta pandemia que está afectando grandemente a nuestro país.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Estrés laboral del usuario interno del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021.

Estrés laboral del usuario interno								
Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total, N°	Total %
	N°	%	N°	%	N°	%		
Clima Organizacional	24	30.0%	45	56.3%	11	13.8%	80	100%
Estructura Organizacional	23	28.8%	34	42.5%	23	28.8%	80	100%
Territorio Organizacional	38	47.5%	30	37.5%	12	15%	80	100%
Estado de, emergencia: Covid 19	42	52.5%	30	37.5%	8	10%	80	100%
Influencia del Líder	40	50%	28	35%	12	15%	80	100%
Falta de Cohesión	38	48%	32	40%	10	13%	80	100%
Respaldo del Grupo	45	56.3%	25	31.3%	10	12.5%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 1 se muestran la cantidad y porcentaje de las dimensiones de estrés laboral al usuario interno del Hospital III de EsSalud, Chimbote; trabajo clima organizacional alcanza hasta 56% medianamente, estructura organizacional 42.5% medianamente, territorio organizacional en 37.5% reflejando un medianamente emergencia covid19 con 37.5% en medianamente, influencia del líder con 50%, falta de cohesión con 48% en medianamente; Esto se generó niveles calidad de atención en los usuarios internos del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021.

Tabla 2

Calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote

Calidad de atención del usuario interno								
Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%	N°	%		
Trabajo Actual	4	5%	20	25%	56	70%	80	100%
Trabajo en general	3	3.8%	22	27.5%	55	68.8%	80	100%
Interacción con el jefe inmediato	4	5%	27	33.7%	49	61.3%	80	100%
Oportunidad de progreso	5	6.2%	23	28.7%	52	65%	80	100%
Remuneraciones e incentivos	3	3.7%	21	26.2%	56	70%	80	100%
Interrelación con sus compañeros	7	8.7%	21	26.2%	52	65%	80	100%
Ambiente de trabajo	5	6.2%	26	2.5%	49	61.2%	80	100%

*Fuente: Elaboración propia***Interpretación:**

La tabla 2 se muestran la cantidad y porcentaje de las dimensiones de calidad de atención; el mismo que alcanza hasta 70% en trabajo actual como alto, 68.8 % en trabajo general como alto, 65% interrelación con sus compañeros como alto y por último en los ambientes de trabajo con el jefe inmediato 61.3 %. Esto se generó niveles de satisfacción en los trabajadores del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020.

Tabla 3

Correlación significativa entre estrés laboral y calidad de atención de los usuarios del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020.

		Calidad de atención
Correlación de Pearson		-,971
Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,001
N		80

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 3 se visualiza el coeficiente de Paerson ($R^2 = -0.971$), con un nivel de significancia $001 > 0,01$, se descarta hipótesis nula y reconoce hipótesis alterna, concluyendo correlación significativa de estrés laboral y calidad de atención. Se identifica que a medida que el Estrés laboral avanza la calidad de atención disminuye.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en nuestra investigación para alcanzar los objetivos propuestos, examinando el estrés laboral y la calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, para luego determinar la relación entre estas dos variables.

El análisis de la discusión empieza con el primer objetivo específico, Identificar el nivel de estrés laboral del usuario interno del Hospital III EsSalud, Chimbote, 2021.

En la tabla 1; el 56.3% en su dimensión respaldo del grupo manifiesta que tienen un nivel bajo, asimismo en la dimensión de estrés laboral el 56.3% afirman que el clima organizacional una de las dimensiones de la variable, tienen un nivel medio y solo 10%, tienen un nivel alto. Asimismo, señala que el estrés tiene un nivel bajo en el Hospital. Estos hallazgos coinciden con Bernal (2020) En este estudio señala que la puntuación media de la PSS en este estudio fue de 21,6; El 73% de los residentes tenían un nivel de estrés moderado y el 18% tenían un nivel de estrés alto. El estrés se asoció con una mayor carga de trabajo, privación de sueño e insatisfacción en la relación con los colegas, con los ingresos y con el programa. En el análisis multivariado, los siguientes factores se asociaron significativamente con el estrés, género femenino, insatisfacción con el entorno laboral y afrontar estresores laborales, académicos y familiares. Además, el autor Kotler y Keller (2006) afirma que el estrés puede tener resultados positivos o desafortunados, dependiendo de si es de naturaleza práctica o inútil, sin embargo, las hipótesis y la exploración han apoyado la investigación del estrés como una maravilla negativa, es decir, tiene impactos no deseados. Y resultados para el individuo, la familia, la reunión, la asociación y el público en general. No obstante, la mayoría de las veces los individuos colaboran con algún tipo de asociación, ya sea de forma directa o implícita. Las asociaciones, entre diferentes componentes, son fuentes de estrés; por lo tanto, debido a una importancia social, monetaria, mental y moral, deben salvaguardar el bienestar emocional de las personas que trabajan para ellos.

Podemos decir que las asociaciones actuales pueden mejorar las condiciones de trabajo y desarrollar aún más la capacidad del personal para adaptarse a la

presión, recurriendo a los métodos que la ciencia le da gracias al examen. Para ello, la conciencia de la alta administración sobre el inicio de la presión, sus pertenencias y los enfoques para combatirla es fundamental.

Bernal (2020) plantea que la presión dentro del trabajo se incrementa y esto se identifica firmemente con lo que ya se ha concentrado, se reconoce en unas pocas circunstancias con ausencia de avance, predominantemente en representantes que llevan bastante tiempo trabajando dentro de la organización, y sienten el peligro con respecto a los nuevos trabajadores por la información sobre ellos al entender el desarrollo de la instrucción y se presentan con planes novedosos a la fundación, haciendo sentir desalojado el pavor por los desarrollos que se presentan incluso pueden ser mejores. Una justificación más del motivo de la presión es el número predeterminado de intercesiones para evaluar las posibilidades psicosociales en el entorno laboral, identificando este factor entre diferentes peligros y teniendo así la opción de actuar con las medidas preventivas vitales, como el nuevo plan de trabajo o la orientación personal y, en consecuencia, eliminar o disminuir la presión de trabajo. Por otra parte, la ejecución del trabajo retrata en qué medida los jefes o facilitadores de una asociación cumplen con sus capacidades, considerando las necesidades del cargo involucrado, en vista de los resultados logrados. La ejecución de la ocupación es el grado de ejecución alcanzado por el trabajador en el cumplimiento de los objetivos dentro de la asociación en un tiempo determinado.

En el estudio de García (2018) Según los resultados de la investigación, se analizó la tabla 1 de la distribución de 20 enfermeras según lo indica el grado de presión de trabajo en las mediciones, en la enfermería competente; Se puede observar que en el trabajo normal sentimiento de ansiedad en el componente de satisfacción individual hay 8 cuidadores médicos (40,0%) y con alta ansiedad laboral 12 cuidadores médicos (60,0%). En el grado de presión laboral que indica la medida de despersonalización media hay 13 cuidadores médicos (65,0%) y en un grado significativo de presión laboral hay 7 asistentes (35,0%). En la ansiedad, el elemento de agotamiento medio entusiasta es solo de los 6 cuidadores médicos (30,0%) y de ansiedad alta es 14 (70,0%). De manera similar, Eiglier, P. y Langeard, E. (1983) muestran que los resultados potenciales del estrés se pueden

comunicar en forma de cansancio físico y mental, agotamiento por aprensión, mal humor y presión ansiosa, nerviosismo, ejecución disminuida, desilusión competente, tensión ansiosa, hipertensión, poca utilidad, pérdida de confianza en sí mismo, mal humor, pérdida de inspiración y estallidos de batallas locales.

Por lo tanto, en el siguiente análisis del objetivo específico; Identificar el nivel de calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote, 2021.

En la tabla 2; el 70% en las dimensiones de trabajo actual y remuneraciones e incentivos tienen un nivel alto, el 33.7% en su dimensión interacción con el jefe inmediato tienen un nivel medio, y el 8.7 % en la dimensión interrelación con sus compañeros tienen un nivel bajo. De tal manera que la variable de calidad de atención resulta que tienen un nivel bajo. Estos resultados concuerdan con Chu (2017) donde plantea que muy bien se puede notar tanto en la tabla 3 en cuanto a la conexión entre el grado de estrés y la naturaleza del cuidado de los asistentes en el foco de bienestar de Santa Julia durante 2018, donde no descubrimos la feria de información. y cuadrado de baja presión identificado con la naturaleza de la atención de los cuidadores médicos (pésimo, normal, excelente), podemos decir que hay baja calidad de atención identificada con nivel medio de presión con 13 (65.0%) y con un grado significativo de estrés con 7 (35,0%) del agregado, igualmente se deduce que tenemos un cuidado de carácter consuetudinario con sentimientos de ansiedad medios con 11 (55.0%) y con sentimientos de ansiedad altos con 9 (45.0%) del agregado, y tenemos información similar en cuanto a a la calidad de gran consideración. De igual forma, Canzio (2019) en el examen de la naturaleza del cuidado de enfermería a partir de la impresión del cliente que acude a la administración de crisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, rastreó los descubrimientos que lo acompañan; atributos positivos de visión de la naturaleza del cuidado de enfermería, más (50,0%) de los pacientes mostraron tasas de aprobación (clases consistentes y con bastante frecuencia). De los atributos de discernimiento de calidad negativa, muy bien se puede ver que (58.5%) de los pacientes aluden a ser tratados como un número de cama o 38 un análisis y la mayoría alude a un clima incómodo (81.5%) y la presencia de conmoción durante su consideración (90,0%). En particular, algunas investigaciones han detectado que el peligro de agotamiento apasionado

provocado por altas solicitudes de trabajo es varias veces mayor que el de las personas comunes. Hay poca ayuda de los compañeros y el peligro de problemas de espalda, cuello y hombros ha aumentado significativamente; fuertemente influenciado por el trabajo, el peligro de muerte cardiovascular se ha multiplicado y una gran presión puede aumentar el peligro de hipertensión. Del mismo modo, los peligros inmediatos para el bienestar de la presión relacionada con las palabras se identifican con enfermedades coronarias, enfermedades relacionadas con el estómago, hipertensión y migrañas, e infecciones musculoesqueléticas (dolor lumbar). Además, el factor de presión del trabajo a largo plazo puede provocar problemas de bienestar emocional del trabajador como el agotamiento mental, influir en la ejecución del trabajo o llevar a perspectivas desafortunadas.

Así, Cabo (2014) plantea en su investigación que la visión de los clientes sobre el trabajo de enfermería en el principal grado de atención, nivel de cumplimiento de los clientes de la EBAIS bajo examen con respecto a la consideración dada por el personal de Enfermería durante la discusión, en este. En el segmento se ve que las respuestas adecuadas oscilan entre asombrosas y grandes, ya que se obtuvo (42,5%) para la primera y (42,9%) para la segunda. Uno (9,2%) califica la consideración como razonable y un pequeño nivel de clientes la califica como pobre (0,8%). Críticamente, nadie evaluó la consideración como terrible. Por lo que el MINSA (2010) alude a un carácter estándar del cuidado de enfermería, se caracteriza por tener una gran consideración en el plano experto especializado, destacando las habilidades y capacidades en los sistemas de los asistentes, sin embargo, la medida relacional no se cumple totalmente en los mayores. Parte por la irreflexión en el cuidado de sus necesidades psicosociales como persona hospitalizada. Por otra parte, una baja calidad de la atención de enfermería genera desolación y mortalidad, pérdida de salario y, por lo tanto, expande los gastos de las condiciones médicas, también puede provocar una expansión de la agonía, duradera e incluso la desaparición (Castrillón y Long, 2007).

Según Donabedian (1992), alude a las conexiones proveedor-comprador que se identifican con las oficinas de la fundación para la mejor ordenación de las administraciones. En un principio pasó por una fase en la que el interés era más destacado que el acopio, circunstancia que cambió, en general llegando a una

circunstancia contraria, dejando la única opción de afrontar la prueba ofreciendo mayores administraciones a menor costo. En esta medición, el cliente tiene una capacidad más destacable para evaluar la calidad, lo que ha hecho que las asociaciones que dan bienestar a las administraciones trabajen más en los ciclos de ordenación de la administración, buscando hacerlos más competentes y convincentes. En todo caso, hay una medida o una parte de la naturaleza de los servicios médicos que, independientemente de ser la principal, la necesidad y la crucial, ha sido totalmente desatendida y relegada a un nivel bajo en esta afluencia de especulaciones y la junta de la calidad de atención del usuario. Esta medida es la medida humana, un punto de vista clave, ya que la razón de ser de las administraciones del bienestar es cuidar y asegurar la solidez de un individuo (Donabedian, 1992).

En el estudio de Altamirano y Cedeño (2016) en la investigación calidad de atención de enfermería desde la mirada del cliente que acude a la administración de crisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, se rastrearon los descubrimientos que lo acompañan, atributos positivos de impresión de la naturaleza del cuidado En enfermería, (50,0%) de los pacientes mostraron tasas de aprobación (clasificaciones consistentes y con bastante frecuencia). De los atributos negativos de la impresión de valor, se puede observar muy bien que (58,5%) de los pacientes aluden a ser tratados como un número de cama o un hallazgo y la mayor parte aluden a un clima incómodo (81,5%) y a la presencia de clamor durante su consideración (90,0%).

Finalmente, en el ultimo objetivo específico; evaluar la asociación entre el estrés laboral y la atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote, 2021.

En la tabla 3; donde señala que el 0.971, afirma que existen relación entre las variables de estudio que es estrés laboral y calidad de atención. Se contrasta con Araujo y Ramos (2016) en este estudio a diferencia de nuestra investigación, afirma lo contrario que el estrés laboral influye de forma negativa en la calidad de atención brindada al usuario. Según la prueba de correlación de Pearson, hay una relación negativa entre el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería y la calidad brindada al usuario; estadísticamente (-0.645) es significativa la calidad de atención en el nivel de estrés laboral.

VI. CONCLUSIONES

En el Hospital III – EsSalud, Chimbote, de un total de 80 trabajadores, 45 de ellos afirman que el nivel de estrés es bajo, en su dimensión respaldo del grupo, asimismo 45 afirman tener un nivel medio con su dimensión clima organizacional, se concluye que existe un nivel bajo en las diferentes dimensiones del estrés.

En el Hospital III – EsSalud, Chimbote, de un total de 80 trabajadores, 56 de ellos afirman que tienen un nivel alto en las dimensiones de trabajo actual y remuneraciones e incentivos, 23 encuestado manifiestan tener un nivel medio con respecto a la dimensión oportunidad de progreso y 7 señalan tener un nivel alto en la dimensión de interrelación con sus compañeros; se concluye que en nivel de calidad en ciertas dimensiones es alta pero a la vez existe un nivel bajo, lo que se tiene que mejorar.

Se concluye que con un nivel de significancia $001 > 0,0$, obteniendo el coeficiente de Pearson de 0,971, en la cual se acepta la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula, manifiesta que si existe relación entre las variables de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Dadas ya las conclusiones referentes:

- Se recomienda al director del Hospital III Chimbote - EsSalud, la implementación de talleres de manejo del estrés entre los profesionales de la salud, cada taller debe ser integral y enfocado en el desarrollo de actitudes y habilidades para evaluar el manejo del estrés.
- Se recomienda continuar las investigaciones relacionadas con este tema, porque el estrés actual es parte fundamental del desarrollo laboral de muchos trabajadores, por lo que afectará permanentemente la calidad de la atención a los usuarios y ayudará a los pacientes a beneficiarse de las instalaciones de salud y hospitales.
- Los hospitales deben ofrecer seminarios sobre el manejo del estrés y la calidad de la atención para los profesionales de la salud.

REFERENCIAS

- Altamirano, L., & Cedeño, E. (2016). *Calidad Percibida del Cuidado de Enfermería en Niños/as y Estancia Hospitalaria*. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5684>.
- Araujo, R., & Ramos, I. (2016). *Percepción de la calidad de atención de enfermería, área de pediatría, Hospital Básico Cayambe*. Cayambe, Ecuador: Repositorio de la Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6211/1/06%20ENF%20732%20TRABAJO%20GRADO.pdf>.
- Asamblea del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea del Ecuador. (2012). Ley Orgánica de Salud. http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf.
- Anufriyeva, V. et al. (2020). The validity and reliability of self-reported satisfaction with healthcare as a measure of quality: a systematic literature review, *International Journal for Quality in Health Care*, mzaa152, <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa152>
- Barrios, F. et al. (2020). *Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale*, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(4), 5111; <https://bit.ly/35oqljG>
- Bernal, I. (2020). Gestionar el estrés laboral en tiempos de la Covid. *Invertia – el español*. https://www.elespanol.com/invertia/opinion/20200818/gestionar-estres-laboral-tiempos-covid/513818616_12.html
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. (2a ed.). Madrid: La Muralla S.A.

- Bonifaz, R. (2016). *La gestión del talento humano en el distrito Chambo Riobamba 06D01 - salud y su influencia en la calidad de atención al cliente. Repositorio de la Universidad Nacional del Chimborazo.* <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2790/1/UNACH-EC-ING-COM-2016-0019.pdf>.
- Buzgová, R. et al. (2020). The effect of neuropalliative care on quality of life and satisfaction with quality of care in patients with progressive neurological disease and their family caregivers: an interventional control study, *BMC Palliative Care*, 19 (143), <https://doi.org/10.1186/s12904-020-00651-9>
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la Calidad en Organizaciones Sanitarias*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Cano, J. (2015) *Tiempo de espera en la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de medicina del Hospital La Caleta*. Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este*, 2018. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cazabon, D. et al. (2020). *User experience and patient satisfaction with tuberculosis care in low- and middle-income countries: A systematic review*, *Journal of Clinical Tuberculosis and Other Mycobacterial Diseases*, 19, 2020, <https://bit.ly/38rJrYj>
- Cordero, RM. (2003) *Estrés Laboral en Médicos Residentes del Posgrado de Puericultura y Pediatría del hospital universitario Pediátrico "Dr. Agustín Zubillaga"*. Basquisimento, Estado Lara. Tesis para optar al grado de Especialista. Universidad Centro Occidental "Lisandro Alvarado". <http://bibmed.ucla.edu.ve/DB/bmucla/edocs/textocompleto/TWM172C672005.pdf>.

- Cornejo, M., & Sumba, F. (2013). *Propuesta de Estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso*. Repositorio de la UPS. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5232/6/UPS-CT002751.pdf>.
- Costa, C. (2011). *La comunicación en el hospital: La gestión de la comunicación en el ámbito sanitario*. Zamora, España: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Cuevas M (2017) *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 https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/109/Mar%C3%ADa_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, R., Rojas, R., Bravo, I., & Guzmán, H. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General 83 Enrique Garcés-Servicio de Emergencias*. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE0006-007.pdf>.
- Checa L (2018) *Inteligencia emocional para disminuir el estrés en los trabajadores de la universidad particular de Chiclayo* – 2017 <http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/udch/203/1/tesis%20exposici%c3%93n%20final%20%20pdf.pdf>
- Chu, L. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017*. Repositorio de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <http://repositorio.unapikititos.edu.pe/handle/UNAP/4853>.

- De Paula, D. (2020) Satisfaction levels with physical therapy in hospitalized patients. *Brazilian Journal of Physical therapy* 24, (2) 118-123
<https://doi.org/10.1016/j.bjpt.2019.02.012>
- Da costa, D. et al. (2020) Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients 40, *Revista Scielo*
<https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>
- Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *El marketing de los servicios*. Madrid: Mc-Graw Hill. Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. México D.F.: Cengage Learning.
- Enrique L. (2015) *Garcés-Servicio de Emergencias. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador*.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>.
- Félix, F & Egúsquiza, B. (2020). *Efectos laborales de la pandemia por la COVID-19 en el Perú. Incertidumbre y desafíos*. *Revista Actualidad Laboral*.
<https://actualidadlaboral.com/efectos-laborales-de-la-pandemia-por-la-covid-19-en-el-peru/>
- Figuroa, A. (2013). *Propuesta de un sistema de evaluación de calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo SERVQUAL dirigido al Hospital José Rodríguez del cantón Salinas. Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena*.
<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/971/1/pdf%20tesis%20Copy.pdf>.
- Fontova, A., Juvinyá, D., & Suñer, R. (2015). *Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. Revista de Calidad Asistencial*, 30(1), 10- 16. Doi: DOI: 10.1016/j.cali.2014.12.009
- Garcia N (2018) *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura*, 2018

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gutierrez A & Mendoza P (2019). *Waiting time and quality of care in operated odontostomatology patients. Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 183-187. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.16413>
- González, M. y Brea, J. (2006). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1), 251-272. <https://redaodem.org/articulos/iedee/v12/121251.pdf>
- Guamán, M., & Sumba, F. (2013). *Propuesta de estrategia para el mejoramiento de calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso*. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5232/6/UPS-CT002751.pdf>.
- Guato, P., Rojas, R., Illusanguil, M., & Quispe, D. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionados con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de ginecología del Hospital de Especialidades las FF.AA. N° 1 de la Ciudad de Quito en el período diciembre 2015- enero 2016*. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6302>.
- Gutiérrez, E. (2016). *Calidad de la atención del profesional de salud y nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Jorge Chávez, Madre de Dios – 2016*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo, Puerto Maldonado, Perú
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación 5a. Ed.* México D.F.: McGraw-Hill.

Hanefeld, J. (2017). *Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity.* Bull World Health Organ, 368–374.
<http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>

Hidalgo. (2019). *Diseños de investigación.*
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/4908/6895>

Heather L. Costley T; Lanell M; Moobed, JR (2018). *Do Health Promotion Behaviors Affect Levels of Job Satisfaction and Job Stress for Nurses in an Acute Care Hospital? Las conductas de promoción de la salud control los niveles de satisfacción laboral y estrés laboral de las enfermeras en un hospital de cuidados agudos, JONA: The Journal of Nursing Administration: junio de 2018 - Volumen 48 - Número 6 - p 342-348 doi: 10.1097/NNA.0000000000000625.*

Instituto Ecuatoriano de Seguro Social (2014). *Plan Médico-Funcional.* Obtenido de
<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321619/PMF+HOSPITAL+DE+MILAGRO.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguro Social (2017). *Ambulancias con equipamiento moderno al servicio del Hospital del IESS en Puyo.*
https://www.iess.gob.ec/es/web/afiliado/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_3dH2&p_plifecycle=0&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=4&_101_INSTANCE_3dH2_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_3dH2_assetEntryId=719315&_101_INSTANCE_3dH2_type

INEC. (2017). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo.* Obtenido de
http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2017/Junio/062017_Pobreza%20VF.pdf.

- Johnson J. Hall M. Job strain (2014) *workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. American Journal of Public Health; 78(2): 1336 - 1342
- Kian K (2019) *Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de Huacho 2016*" <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3536/KIAN%20YSA%20KARINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Kitsios, F. et al. (2020). *Hospital information systems: measuring end-user satisfaction, European, Mediterranean, and Middle Eastern Conference on Information, EMCIS 2020*. Lecture Notes in Business Information Processing, vol 402. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-63396-7_31
- Karaca, A. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care, Nursing Open* 36 journal, vol 6 (2) <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía 15a. Ed*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Loli Pineda, A., Del Carpio Gallegos, J., Cuba B., Vergara A., Morales S, Flores C., & Lamas R. (2014). Satisfaction and service quality in public and private organizations Lima Metropolitan. *Revista De Investigación En Psicología*, 16(1), 171–190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- López, J. (2014). *Medición de la calidad de los servicios médicos brindados por la clínica del Bosque utilizando el modelo SERVQUAL y formulación de un plan de mejora*. Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <https://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/9852>.
- Marín , W., López, A., Ángeles, J., Pantoja, J., & Blas, E. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. *Conocimiento para el desarrollo*, 10(2), 237-243. <https://doi.org/10.17268/CpD.2019.02.10>

Mariño, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía*. Repositorio de Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.

Medina, P. (2012). *Comunicar y curar: Un desafío para pacientes y profesionales sanitarios*

Maswadi N, Khader YS, Abu Slaih (2019) *Un estrés percibido entre los médicos residentes en los hospitales universitarios de Jordania: Estudio transversal* JMIR Public Health Surveill 2019; 5 (4): e14238 doi: 10.2196 / 14238

Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: MINSA.

Ministerio de Salud de Colombia. (2006). *Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC)*. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx>.

Ministerio de Salud de Perú. (2013). *Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria para Hospitales, Institutos y Diresa*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321152-indicadores-de-gestion-y-evaluacion-hospitalaria-para-hospitales-institutos-y-diresa>

Ministerio de Salud Pública. (2013). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. Ley No. 2002-80*. Obtenido de <http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ley-sis-nac-salud.pdf>

Ministerio de Salud Pública (2015). *Sistema de triaje de Manchester en emergencia Hospital General de Chone*.

http://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/manual_de_sistema_de_triage_manchester.pdf.

Ministerio de Salud Pública. (2017). *Hospitales del Ministerio de Salud iniciarán proceso de acreditación internacional*. <http://www.salud.gob.ec/hospitales-del-ministerio-de-salud-iniciaran-proceso-de-acreditación-internacional/>.

Martínez. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctica crítica: https://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n

Melgarejo, J et al. (2020). *Factors associated with service user embracement by Primary Health Care teams in Brazil, 2012: a cross-sectional study*, *Epidemiol. Serv. Saúde* 29 (5) 02 Nov 20202020, <https://bit.ly/2LwPLom>

Muyulema, C. (2016). *Plan de capacitación sobre el sistema de triage y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Provincial Docente Ambato*. Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6033/1/PIUAENF005-2017.pdf>.

Naranjo, E., & Andrade, N. (2016). *Proponer estrategias para medir y mejorar la calidad en la atención de pacientes que acuden al servicio de fisioterapia en el Centro Médico Kinnemed*. Repositorio de la UDLA. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6209>.

Navas, E., & Romero, A. (2013). *Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital de San Sebastián del cantón Sigsig*. Repositorio de la UPS. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>.

Nimer A, Naser S, Sultan N, Alasad R, Rabadi A, Abu-Jubba M, Al-Sabbagh M, Jaradat K, AlKayed Z, Aborajoo E, Daradkeh S, Abufaraj M (2019). *Síndrome de agotamiento durante el entrenamiento de residencia en*

Jordania: prevalencia, Factores de riesgo e implicaciones. Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública 2021; 18 (4): 1557.

Ochante F; Pimentel S y Tello M (2018) *Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional.* Lima 2017-2018
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/Estres_Ochante_Palomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud. (2013). *Estrategia de la OMS sobre la medicina tradicional 2014-2023.*

Altamirano, L., & Cedeño, E. (2016). *Calidad Percibida del Cuidado de Enfermería en Niños/as y Estancia Hospitalaria.* Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5684>

Organización Panamericana de Salud (2011). *Regulación de la enfermería en América Latina.* Obtenido de [http://new.paho.org:80/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=16767&Itemid =](http://new.paho.org:80/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=16767&Itemid=)

Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL) Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura (SERVQUAL).* *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. DOI:10.2307/1251430

Persolja, M. (2018). *The effect of nurse staffing patterns on patient satisfaction and needs: a cross-sectional study, Journal of Nursing Management Vol. (7)* <https://doi.org/10.1111/jonm.12616>.

Peña, A. (2017). *Diagnóstico del cumplimiento del modelo SERVQUAL en el Hospital José Carrasco Arteaga.* Repositorio de la Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27451/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>.

Pariona C y Maldonado M (2019) *Influencia del estrés laboral en el rendimiento académico de los estudiantes de la segunda especialidad en enfermería en el área neonatal de la Universidad Norbert Wiener* 2019. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3514/t061_21125308_m.pdf?sequence=1&isallowed=y

Raffino, M. E. (09 de 08 de 2020). *Concepto de entrevista*. <https://concepto.de/entrevista/> Universidad Autónoma del Estado de
Relación entre burnout y desempeño laboral en directivos del Hospital III EsSalud “Virgen de la Puerta”- Trujillo, en tiempos Covid-19 <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48021>

Robles. (2011). *La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004

Sandsdalen, T. et al. (2019). Patients' perceptions of the quality of palliative care and satisfaction – a cluster analysis, US National Library of Medicine - National Institutes of Health, 2019; 12: 903–915., doi: 10.2147/JMDH.S220656.

Wanti, L. et al. (2020). *End User Satisfaction for Location Health Service Application with Analysis of Task Technology Fit*. *Lontar Komputer: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, [S.l.], v. 11, n. 2, p. 76-87, July 2020. ISSN 2541-5832. Available at: < <https://bit.ly/3oxntIO>>. Date accessed: 20 Dec. 2020. Doi: <https://bit.ly/3q5bTFs>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Estrés laboral	El estrés laboral es un fenómeno que ha sido definido y estudiado de diferentes maneras que han resultado incluso contradictorias en diversas ocasiones, lo cual genera falta de consenso en su definición (Portero,2019)	Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.	Clima organizacional	Falta de cohesión	1, 2,3,4	Técnicas; encuesta para medir a los trabajadores Instrumentos; cuestionario
			Estructura organizacional	Cantidad de trabajo	5, 6, 7,8	
			Territorio organizacional	Carencia de inadecuados ambientes laborales	9,10,11	
			Estado de emergencia covid-19	Incontingencia inadecuada	12, 13,14	
			Influencia del líder	Comunicación poco asertiva del jefe	15, 16, 17,18	
			Falta de cohesión	Inadecuadas relaciones interpersonales	19, 20, 21, 22	
			Respaldo del grupo	Escaso trabajo en equipo	23, 24, 25	

Fuente: Elaboración Propia.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Calidad de atención al usuario interno	la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente (OMS)	Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.	Trabajo actual	Conozco las responsabilidades	1, 2,3,4	Técnicas; encuesta para medir a los trabajadores Instrumentos; cuestionario
			Trabajo en general	Adecuada identificación	5, 6, 7	
			Interacción con el jefe inmediato	Trabajo en equipo	8,9,10,11,12	
			Oportunidad de progreso	Reconocimiento	13,14	
			Remuneraciones e incentivos	Beneficios laborales	15, 16	
			Interacción con los compañeros de trabajo	Trabajo colaborativo	17,18	
			Ambiente de trabajo	Valoro el trabajo individual	19, 20, 21, 22	

ANEXO 2: Instrumento para medir estrés laboral.

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS ADAPTADA
PARA EL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL L III EsSalud -
CHIMBOTE. 2020

DATOS GENERALES:

Sexo: F M Edad: _____ Fecha: _____

Grado de Instrucción:

Secundaria Superior Técnico Superior Universitario

Grupo Laboral:

Administrativo Personal de Mantenimiento

Asistencial Personal de Servicios

Tiempo de Servicio en el Hospital III EsSalud:

Menos de 1 año De 1 a 3 años De 3 años a más

Tipo de Contrato con el Hospital ESSALUD CHIMBOTE

276 CAS 278

INSTRUCCIONES GENERALES:

Este cuestionario sobre estrés laboral es de carácter anónimo, pues se busca que usted responda con plena libertad y veracidad.

A continuación, para cada ítem debe indicar, con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. Marque con un X el casillero que corresponda al número de su respuesta.

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

CUESTIONARIO:

Nº	ÍTEM	PUNTUACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
		NUNCA	RARAS VECES	OCASIONAL MENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTE MENTE	GENERALME NTE	SIEMPRE
CLIMA ORGANIZACIONAL								
1.	El personal del Hospital III EsSalud Chimbote no requiere de supervisión frecuente.							
2.	El personal del Hospital III EsSalud Chimbote es amable y respetuoso.							
3.	Es empático.							
4.	Es asequible al cambio.							
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL								
5.	La forma de rendir informes me hace sentir presionado.							
6.	Una persona desde mi puesto tiene poco control sobre el trabajo.							
7.	La estructura formal tiene demasiado trámite documentario.							
8.	La cadena de mando no se respeta.							
TERRITORIO ORGANIZACIONAL								
9.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
10.	No se cuenta con un ambiente privado de trabajo.							
11.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otros grupos y/o equipos de trabajo.							
		1	2	3	4	5	6	7

Nº	ÍTEM	NUNCA	Raras veces	Ocasionalm ente	Algunas veces	Frecuente mente	Generalme nte	Siempre
ESTADO DE EMERGENCIA: COVID 19								
12.	Los materiales y equipos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados.							
13.	No se dispone de brigadas médicas para realizar pruebas rápidas a la población							
14.	No se cuenta con los materiales, equipos y/o tecnología para hacer un trabajo de importancia.							
INFLUENCIA DEL LÍDER								
15.	Mi coordinador no da la cara por mí ante la dirección.							
16.	Mi coordinador no me respeta.							
17.	Mi coordinador no se preocupa de mi bienestar Personal.							
18.	Mi coordinador no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
FALTA DE COHESIÓN								
19.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
20.	Mi grupo y/o equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro del CAR.							
21.	Mi grupo y/o equipo se encuentra desorganizado.							
22.	Mi grupo y/o equipo me presiona demasiado.							
RESPALDO DEL GRUPO								
23.	Mi grupo y/o equipo no respalda mis metas profesionales.							
24.	Mi grupo y/o equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los superiores.							
25.	Mi grupo y/o equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							

ANEXO 3: instrumento para medir la calidad de atención del usuario interno

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL III EsSalud CHIMBOTE, 2020

DATOS GENERALES:

Sexo: F M Edad: _____ Fecha: _____
 Grado de Instrucción:
 Secundaria Superior Técnico Superior Universitario
 Grupo Laboral:
 Administrativo Personal de /Mantenimiento
 Asistencial Personal de Servicios
 Tiempo de Servicio en el Hospital III EsSalud:
 Menos de 1 año De 1 a 3 años De 4 años a más
 De 1 a 5 años Más de 5 años
 Tipo de Contrato con el Hospital III EsSalud:
 276 CAS 728

INSTRUCCIONES GENERALES:

Esta encuesta de satisfacción laboral es anónima. A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

<u>CÓDIGO</u>	<u>ESTOY</u>
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará:

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Indiferente	Pocas veces de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
TRABAJO ACTUAL						
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son Claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.		X			

Como se muestra en el ejemplo, usted colocará un X en el casillero que corresponde a la

puntuación 4 si esta MAYORMENTE DE ACUERDO con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto, sabe lo que se espera de usted.

(Luego de haber entendido las instrucciones, conteste TODAS las preguntas)

CUESTIONARIO:

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) en el casillero que corresponda a sus respuestas:

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
		Totalmente de	Mayormente de		Pocas veces de	Totalmente en
TRABAJO ACTUAL						
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
2.	El trabajo en mi área está bien organizado.					
3.	En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4.	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
TRABAJO EN GENERAL						
5.	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
6.	La institución me proporciona los recursos necesarios, materiales e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7.	En términos generales, me siento satisfecho con mi centro de labor.					
Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE SU CENTRO LABORAL?	5	4	3	2	1
		Totalmente	Mayormente		Pocas	Totalmente
INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO						

8.	La dirección generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho.					
9.	La dirección soluciona los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
10.	La dirección demuestra un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11.	La dirección, administración y/o coordinadores toman decisiones con la participación de los trabajadores.					
12.	La dirección de mi centro laboral hace los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
OPORTUNIDAD DE PROGRESO						
13.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que					

	permita el desarrollo de mis habilidades para la atención integral.					
14.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
REMUNERACIONES E INCENTIVOS						
15.	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16.	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO						
17.	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto significa un mayor esfuerzo.					
18.	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE CALIDAD DE ATENCIÓN SU CENTRO LABORAL?	5	4	3	2	1
		Totalmente de	Mayormente de		Pocas veces de	Totalmente en
AMBIENTE DE TRABAJO						
19.	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
20.	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
21.	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
22.	El nombre y prestigio en EsSalud III donde laboro es gratificante para mí.					

ANEXO 4: El cálculo del presente cuestionario del estrés laboral del usuario de 25 ítems, a escala de Likert de 1 al 7, y se aplicó a una muestra piloto de 10

ENCUESTA	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	1	1	4	7	3	6	2	1	3	7	5	5	3	3	5	7	5	7	6	3	7	4	4	1	2
2	3	4	4	2	3	3	2	4	5	1	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	6	2	3	3	4	81
3	7	3	5	2	7	7	7	3	3	5	3	3	3	6	4	3	5	3	5	1	4	2	5	6	4	58
4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	6	5	3	4	3	7	3	3	3	5	6	4	4	5	51
5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	2	3	3	2	7	3	3	3	3	48
6	5	4	2	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	2	3	4	6	3	5	4	4	3	48
7	7	5	2	1	2	6	4	3	4	6	7	4	3	2	1	6	5	7	1	5	5	6	3	6	4	54
8	4	3	1	3	2	3	3	3	4	3	4	5	5	3	2	3	1	3	2	1	3	7	3	3	3	43
9	4	3	1	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3	6	4	7	3	3	4	47
10	4	1	7	2	1	3	5	3	7	3	2	3	1	6	5	4	4	5	5	2	7	3	1	2	1	42
	3.6	166	3.66	2.54	2.54	2.40	2.46	1.12	166	2.99	2.01	121	179	173	157	188	4.04	3.21	2.28	3.51	2.54	3.83	1.12	2.50	134	369.8222222
	4.40	3.10	3.10	2.90	3.10	4.20	3.70	3.30	4.10	4.10	4.30	3.90	3.70	3.80	3.70	4.10	3.60	3.90	3.50	3.20	5.10	4.50	3.30	3.50	3.30	
SUMA DE VARÍTEM	29.19	LEYENDA DE CÓDIGOS																								
Nº ÍTEMS	25	1 Si la condición NUNCA																								
COEFICIENTE ALFA	0.96	2 Si la condición RARA VEZ																								
		3 Si la condición OCASIONALMENTE																								
		4 Si la condición ALGUNAS VECES																								
		5 Si la condición FRECUENTEMENTE																								
		6 Si la condición GENERALMENTE																								
		7 Si la condición SIEMPRE																								

ANEXO 5: El cálculo del presente cuestionario de la calidad de atención al usuario de 22 ítems, a escala de Likert de 1 al 5, y se aplicó a una muestra piloto de 10

N° ENCUESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	5	3	4	2	3	3	5	5	5	1	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	72
2	3	4	4	2	3	3	2	4	5	1	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	70
3	5	3	4	2	3	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	3	4	2	3	4	3	4	47
4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	49
5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	2	3	3	3	4	3	48
6	5	4	2	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	48
7	4	5	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	6	3	5	2	3	3	3	4	3	47
8	4	3	1	3	2	3	3	3	4	3	4	5	5	3	2	3	1	3	2	3	3	3	43
9	4	3	1	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	4	47
10	5	3	2	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	5	53
	0.49	0.50	1.39	0.23	0.22	0.23	1.16	0.54	0.77	2.01	0.84	0.93	0.72	1.07	0.50	0.50	1.39	0.23	0.22	0.23	0.23	0.62	102.2666667
	4.40	3.50	2.50	2.70	3.00	3.30	3.60	3.90	4.10	3.30	4.20	3.60	4.50	3.80	3.50	3.50	2.50	2.70	3.00	3.30	3.30	3.80	
SUMA DE VARÍTEM	10.04																						
N° ÍTEMS	22																						
COEFICIENTE ALFA	0.94																						
LEYENDA DE CÓDIGOS																							
1= T O T A L M E N T E E N D E S A C U E R D O C O N L A O P I N I Ó N																							
2= P O C A S V E C E S D E A C U E R D O C O N L A O P I N I Ó N																							
3= I N D I F E R E N T E A L A O P I N I Ó N																							
4= M A Y O R M E N T E D E A C U E R D O C O N L A O P I N I Ó N																							
5= T O T A L M E N T E D E A C U E R D O C O N L A O P I N I Ó N																							

ANEXO 6: Base de datos.

PERSONAL NOMBRADO, CONTRATADO Y CAS - NOVIEMBRE 2020



Nº	CODIGO	DNI	APELLIDOS Y NOMBRES	Fecha de Ingreso	COD - CA R	NIV EL	CARGO S/N	CARGO	REGIMEN LABORAL	REG. LAB DES	AREA	Descripción Unidad Organizativa	DEPENDENCIA	AREA1	AREA2	AREA3	SEXO	ESPECIALIDAD	GE
3	11642633	9001165	CAYAO ROMAN ELIZABETH	03/04/1986	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
8	11874713	32806652	VILLA DIAZ BLANCA NICIDA	01/03/1987	P255	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan U Cont.Cos	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	U Cont y Costos	Femenino	CONTADOR	
11	12076317	22283579	CARRANZA HUAROTO MARIBEL	04/11/1987	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
20	12368634	32845624	BERNUY VELASQUEZ INDIRA JULIA	02/06/1987	T345	T2	TECNICO DE PROC. AUT. DATOS	TECNICO DE P.A.D. 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv InHoS U MinSG	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Ing Hosp S	U M E In y Ser G	Femenino	-	
25	12370258	32842525	GALLARDO PIZARRO JOSEFA ELIZABETH	01/09/1986	T305	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Adq U Prog.Adq	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Adquisicio	U Prog y Adqu	Femenino	-	
38	12372234	32853591	CARRENO PRADO GRACIELA SUSANA	10/12/1981	T435	T3	TECNICO NO DIPLOMADO	TECNICO NO DIPLOMADO 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo Dp ADyT S Farma	D Hill Chimbot	Dpt A Diag y T	S Farmacia	-	Femenino	-	
43	12372830	32794203	CASTRO ALVA JOSE ESTUARDO	25/02/1976	P255	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo Dp A.ReMeRyC	D Hill Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Masculino	ADMINISTRADOR	
62	12374758	32796364	DIAZ ANGULO VICTORIA REYNA	01/09/1986	PTAS	P4	PROF. TECNICO ASISTENCIAL	PROF.TEC.ASISTENC.5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo Dp ADyT S PatCli	D Hill Chimbot	Dpt A Diag y T	S Pato Cli Lab	-	Femenino	-	
72	12376169	32795391	FLOREZ SANCHEZ ENRIQUETA ELSA	23/10/1981	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
74	12376556	32795808	GANOZA ALBITRES TIMARMAN CUBA	16/10/1981	T305	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan U Cont.Cos	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	U Cont y Costos	Masculino	-	
75	12376587	32846234	GANOZA ALBITRES YOLANDA VIRGILIA	01/09/1986	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
83	12378234	32802594	HARO MENDOZA YELOMILA ADRIANA	04/11/1986	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
109	12382978	32807155	PALACIOS GONZALES MERCEDES ELIZABETH	01/09/1986	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	

123	12384029	6248303	POZO VIDAL DELSA BRUMILDA	04/11/1986	TN5	P4	TECNICO ESPECIALIZADO	TECNICO ESPECIALIZADO 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S Dídima	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Diag por Imag	-	Femenino	-	
134	12385315	32739334	RODRIGUEZ YSLA NANCY JANETTE	07/12/1981	PTAS	P4	PROF. TECNICO ASISTENCIAL	PROF.TEC.ASISTENC.5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
135	12385377	32844805	RODRIGUEZ LLARO SANTOS EMILIA	04/11/1986	T445	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
156	12388074	32864622	TICLIA BLAS SARA ANTONIETA	02/05/1980	AS5	P2	ASISTENTE SOCIAL	ASISTENTE SOCIAL 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	Despacho	-	Femenino	-	
166	12390201	32856737	ZANABRIA ARMAS VICTORIA VICENTA	01/09/1986	A095	A1	AUXILIAR DE SERV. ASISTENCIAL	AUXILIAR DE SERV. ASISTENCIAL 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Pol VPanta S ADyT	Pol Metropolitana	S Ayu Diag Tra	Despacho	-	Femenino	-	
181	12392030	32847551	BERNAOLA PORRAS ZOILA TERESA	26/08/1986	CD5	P2	CIRUJANO DENTISTA	CIRUJANO DENTISTA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp CirG S SubEspQ	D HIII Chimbot	Dpt Cirugia G	S Sub Esp Quir	-	Femenino	-	
186	12392903	32953341	BARRANTES SALDANA BERTILA	02/05/1980	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
187	12393028	32953362	BENITES HORNA HORLANDO EDUARDO	01/09/1986	P255	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of CoorPres CEPRI	Ger.Red Asist.	Of Coord Prest	CEPRIT	-	Masculino	INGENIERO PESQUERO	
205	12394763	18039940	GARCIA SANDOVAL OLGA	25/08/1987	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
221	12396989	32807770	LOZANO RODRIGUEZ YOLANDA ELIZABETH	20/02/1987	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
323	14851343	32853721	CONTRERAS CUEVA AUSBERTO JOEL	10/06/2008	T304	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 4	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv RRHH U Remu	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div R Humanos	U Remuneracione	Masculino	-	
340	15138358	32844443	VERGARAY AYALA GUSTAVO ADOLFO	10/04/2010	T445	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 4	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Masculino	-	
370	13324349	32945425	RAVELLO LAZARO CESAR AMADO	01/03/1997	T305	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan U Cont.Cos	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	U Cont y Costos	Masculino	-	
372	13324407	18180980	URQUIAGA CABRERA LUIS IGNACIO	01/03/1997	T305	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan U TesPre	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	U Teso y Presup	Masculino	-	
390	13325248	32915056	RIOS NORIEGA LETICIA MARIBEL	01/03/1997	PTAS	P4	PROF. TECNICO ASISTENCIAL	PROF.TEC.ASISTENC.5	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S PatCli	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Pato Cli Lab	-	Femenino	-	
391	13325279	32541464	NOVOA POLO ELSA EDITA	01/03/1997	PTAS	P4	PROF. TECNICO ASISTENCIAL	PROF.TEC.ASISTENC.5	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S PatCli	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Pato Cli Lab	-	Femenino	-	
451	13638380	32949773	LULIMACHE MORALES NANCY VERONICA	02/04/2002	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	

480	13874844	32888298	PONTE COTOS ROCIO PILAR	15/06/1999	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
485	13874995	32732232	CHAVEZ MALAVER KARIN GISELA	15/06/1999	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
492	13916398	32822033	SACHUN LEAL JOSE LUIS	02/08/1999	P255	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 4	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA	Ger.Red Asist.	Despacho	Despacho	-	Masculino	COMUNICADOR SOCIAL	
496	13949573	32858462	GIL CARRASCO CARLOS AUGUSTO	27/09/1999	T105	T3	CONDUCTOR DE AMBULANCIA	CHOFER ASISTENCIAL 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp EUCI S Emer	D HIII Chimbot	Dpt E Cuid Int	S Emergencia	-	Masculino	-	
550	14372396	32938359	CANO TINOCO PATRICIA MARLENI	28/05/2002	EN4	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
551	14372423	32915285	BACA RODRIGUEZ MARGOT	29/05/2002	EN4	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
556	14449347	2830395	GARCIA TORRES OSWALDO	30/12/2002	F283	E4	DIRECTOR DE HOSP. APOYO III	DIRECTOR DE HOSPITAL BASE	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dir	D HIII Chimbot	Direccion	Despacho	-	Masculino	EMERGENCIA Y DESASTRES	
570	14537093	10812199	ROBLES ZANELLI SANDRA MILAGROS	28/04/2004	F706	E5	JEFE DE SERV. ASISTENCIAL	JEFE DE SERVIC.ASISTENCIAL	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp CirG S SubEspQ	D HIII Chimbot	Dpt Cirugia G	S Sub Esp Quir	-	Femenino	-	
581	14568350	25775539	LLAVE CORTEZ RAMIRO	05/11/2004	ME4	P1	MEDICO	MEDICO 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp Me S SubEspMe	D HIII Chimbot	Dpt Medicina	S Sub Esp Med	-	Masculino	NEUMOLOGIA	
595	14606900	32955918	SARMIENTO DEL ROSARIO ERIKA MILUSKA	17/08/2005	EN3	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
604	14644468	41054979	GARCIA NECO JUAN MANUEL	20/07/2015	ME1	P1	MEDICO	MEDICO 1	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp CirG S CirGral	D HIII Chimbot	Dpt Cirugia G	S Cirg General	-	Masculino	CIRUGIA GENERAL	
624	14743048	32739684	OLIVOS LOPEZ ANDER JOEL	27/08/2007	ME3	P1	MEDICO	MEDICO 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp Me S SubEspMe	D HIII Chimbot	Dpt Medicina	S Sub Esp Med	-	Masculino	NEUROLOGIA	
629	14763591	32738729	ANGULO BARDALES LIDA MAGALI	01/11/2007	EN3	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
687	15019167	40053477	BARRETO MORILLOS MILUSKA MILAGRO	01/09/2009	TM3	P2	TECNOLOGO MEDICO	TECNOLOGO MEDICO 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	Despacho	-	Femenino	Fisica Medica	
717	15450324	44545209	SANTOS FLORES KEVIN LENIN	01/06/2019	T612	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S PatCli	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Pato Cli Lab	-	Masculino	-	
718	15450355	46404165	GONZALES AZANA LUCIA ANDRASHLYN	01/06/2019	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash CM Coishco	CM Coishco	Despacho	Despacho	-	Femenino	-	
728	15461549	41687017	ALAYO CHACON MARITZA MARIBEL	01/06/2019	EN2	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash CM Casma	CM Casma	Despacho	Despacho	-	Femenino	-	

760	15638579	32951359	VILELA FLORES LUISA NATIVIDAD	01/01/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
763	15638668	44183610	BERROCAL SOTO LIBET ELEANA	01/01/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
764	15638699	32945872	CABRERA SANCHEZ JESSICA ERIKA	01/01/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
786	15688168	44620899	CARRASCO CRIVILLERO OLGA PAULINA	01/05/2020	EN2	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
787	15688199	40984448	ABANTO BUIRON JESSICA GIOVANNA	01/05/2020	EN2	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HI Cono Sur S ADyT	H I Cono Sur	S Ayu Diag Tra	Despacho	-	Femenino	-	
798	15709311	33259610	COLLANTES JACINTO MARIA ELENA	01/07/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
799	15709342	41923925	CASTILLO NORABUENA ERIKA LIZ	01/07/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
846	15978954	32784964	QUESQUEN PAREDES RICARDO OSWALDO	06/10/2015	T601	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	-	Masculino	-	
854	16065710	40443965	VELEZ ROJAS GIULIANA KAREN	31/05/2016	T611	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 1	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
862	16128894	32914638	QUESQUEN PAREDES WILMER EDUARDO	07/09/2016	T601	T3	TECNICO CALIFICADO	TECNICO CALIFICADO 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv InHoS U MinSG	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Ing Hosp S	U M E In y Ser G	Masculino	-	
863	16128921	32963415	FLORES HERRERA MARCO ANTONIO	07/09/2016	T601	T3	TECNICO CALIFICADO	TECNICO CALIFICADO 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv InHoS U MinSG	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Ing Hosp S	U M E In y Ser G	Masculino	-	
885	16308412	40453949	OCHARAN CHAUCA ROSA AMELIA	02/11/2017	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
887	16308501	80204861	VILLAR CABALLERO DORIS MARGOT	02/11/2017	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp Me	D HIII Chimbot	Dpt Medicina	Despacho	-	Femenino	-	
901	16370489	32967620	RAMIREZ ALEY GINA MARISSA	01/02/2018	T433	T3	TECNICO NO DIPLOMADO	TECNICO NO DIPLOMADO 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S Farma	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Farmacia	-	Femenino	-	
904	16370996	40065408	SANTOS MARQUINA ROSMERY YESENIA	01/02/2018	T443	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
906	16372016	41228915	ZAVALETA ALEGRE JACQUELINE DANICSA	01/02/2018	T443	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
909	16386534	32809776	MORENO HUAMALIANO MARIA TERESA	01/03/2018	T443	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	

934	16419325	42841345	RIOS PEREDA JUAN MANUEL	01/06/2018	T302	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 2	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash Pol V Panta U Adm	Pol Metropolitana	U Administraci	Despacho	-	Masculino	-	
950	16447827	32820999	CAMPOS PAZ DE GALVEZ AUGUSTA VIOLETA	12/06/2018	T611	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 1	R.L.728	Plazo Fijo	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
951	16447858	32976944	DE LA CRUZ COLONIA JENNY ESTELA	12/06/2018	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S Dialma	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Diag por Imag	-	Femenino	-	
954	16447947	42162705	PAREDES LLICO ERIKA JACQUELINE	12/06/2018	T611	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 1	R.L.728	Plazo Fijo	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
956	16448000	44841893	VALLE RIVERA KAREN VICTORIA	12/06/2018	T611	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 1	R.L.728	Plazo Fijo	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
963	16453376	32920343	PEREDA MENDEZ SOFIA CLEOPATRA	01/08/2018	T302	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 2	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash Pol V Panta Dir	Pol Metropolitana	Direccion	Despacho	-	Femenino	-	
977	16551235	42747727	EPIFANIA GALVEZ BERTHA DORIS	09/11/2018	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Adq	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Adquisicio	-	Femenino	-	
978	16551266	43373084	VALVERDE NONATO JESSICA KARINA	21/11/2018	T601	T3	TECNICO CALIFICADO	TECNICO CALIFICADO 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Adq U Prog.Adq	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Adquisicio	U Prog y Adqu	Femenino	-	
990	16578714	70179487	REYES CANO LADY KATERIN	01/02/2019	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
992	16578776	46756541	PANTOJA COSSIOS TANIA MARILYN	01/02/2019	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
993	16578803	44955401	CANO RIVERA AIKO SAYURI	01/02/2019	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
1021	16610519	47069280	DEL CARPIO COLLANTES GERALDINE ROXANA	03/07/2019	T601	T3	TECNICO CALIFICADO	TECNICO CALIFICADO 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp Me S SubEspMe	D HIII Chimbot	Dpt Medicina	S Sub Esp Med	-	Femenino	-	
1040	16612841	71656019	AREVALO VARAS ANTHONY DAVID	03/12/2019	P251	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HI Cono Sur Dir U Pla.Cal	H I Cono Sur	Direccion	U Planea.y Calid	-	Masculino	INGENIERO DE SISTEMAS	
1041	16612927	45875402	BENITES PALACIOS LILIANA ELIZABETH	24/12/2019	EN1	P2	ENFERMERA	ENFERMERA	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
1067	15993262	43994688	COSTA SALCEDO LEYDI MILAGROS	16/10/2015	ME1	P1	MEDICO	MEDICO 1	CAS 1057	CAS	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dir	D HIII Chimbot	Direccion	Despacho	-	Femenino	-	ME GE
1113	16279912	43109957	TORRES LINARES KARLA MARIELA	21/08/2017	ME1	P1	MEDICO	MEDICO 1	CAS 1057	CAS	Asistencial	RA Ancash Pol V Panta S MeQx	Pol Metropolitana	S M Quirurgico	Despacho	-	Femenino	MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	

ANEXO 5: Ficha técnica

CUESTIONARIO ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS ADAPTADA PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1. Técnica e instrumento:** Cuestionario
- 2. Nombre del instrumento:** Estrés Laboral
- 3. Autor original:** Marianella Luz De La Cruz Pisfil
- 4. Forma de aplicación:** se aplicará en los meses de mayo y julio
- 5. Medición:** Escala de Likert
- 6. Administración:** Documentos del Hospital III EsSalud Chimbote.
- 7. Tiempo de aplicación:** 2 meses.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

La guía documental tiene como objetivo determinar el nivel de estrés del usuario interno del Hospital III, EsSalud – Chimbote 2021.

III. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento y lapiceros.

IV. VALIDACIÓN:

Este instrumento fue sometido a juicio de expertos al igual que el primer instrumento, tal cual el anterior se busca comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba.

Para la validación de los instrumentos se tuvo como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de Operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Estadísticos de fiabilidad Estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,97	25

I. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Clima organizacional	1,2,3,4
Estructura organizacional	5,6,7,8
Territorio organizacional	9,10,11
Estado de emergencia: COVID 19	12,13,14
Influencia del líder	15,16,17,18
Falta de cohesión	19,20,21,22
Respaldo del grupo	23,24,25

FICHA TÉCNICA

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL III - ESSALUD - CHIMBOTE

DATOS GENERALES:

V. DATOS INFORMATIVOS:

- 8. **Técnica e instrumento:** Cuestionario
- 9. **Nombre del instrumento:** Calidad de atención al usuario
- 10. **Autor original:** Marianella Luz De La cruz Pisfil
- 11. **Forma de aplicación:** se aplicó en los meses de mayo y julio
- 12. **Medición:** Escala de Likert
- 13. **Administración:** Documentos del Hospital III, EsSalud - Chimbote.
- 14. **Tiempo de aplicación:** 2 meses.

VI. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

La guía documental tiene como objetivo Determinar la calidad de atención al usuario interno del Hospital III, EsSalud - Chimbote.

VII. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento y lapiceros.

VIII. VALIDACIÓN:

Este instrumento fue sometido a juicio de expertos al igual que el primer instrumento, tal cual el anterior se busca comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba.

Para la validación de los instrumentos se tuvo como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de Operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Estadísticos de fiabilidad calidad de atención al usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,84	13

II. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Trabajo actual	1,2,3,4
Trabajo en general	5,6,7
Interacción con los compañeros de trabajo	8,9
Ambiente de trabajo	10,11,12,13

ANEXO 6: Autorización



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 111 -GRAAN-ESSALUD-2021

Chimbote, 02 de Junio del 2021

Señora,

LIC. MARIANELLA LUZ DE LA CRUZ PISFIL
Presente.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION



REF. : NIT: 6543-2021-2956

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y a la vez en respuesta a su solicitud **AUTORIZAR** el desarrollo del Proyecto de investigación titulado "**ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL III ESSALUD, CHIMBOTE 2021**"; a su vez, recalcar que la información recabada para dicho estudio es eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio; a su vez, los resultados deberán ser presentados a la institución al finalizar la investigación, para los fines que se estime pertinente.

Por lo antes expuesto, se le otorga todas las facilidades del caso, con la finalidad que pueda desarrollar sin contratiempos la respectiva investigación, salvaguardando siempre la integridad y seguridad de nuestros usuarios y respetando las normas institucionales.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Dr. Marianella Luz de la Cruz Pisfil
C. DENTISTA
RESISTENCIA ANCAASH
EsSalud

RDC/CA
CC. Anexo

Área	Año	Consecutivo
Ni: 6543	2021	2956

Constancia Nro. 06-2021.

El presidente del comité institucional de ética en investigación del Hospital III EsSalud Chimbote hace constar que el proyecto de investigación señalado a continuación fue APROBADO por el comité de ética.

Título del proyecto: **Estrés laboral y calidad de atención en el hospital III EsSalud Chimbote 2021.**

Versión: 01

Código de proyecto: 06-2021

Investigador local: **Marianella Luz de la Cruz Pisfil.**

La aprobación incluyó los documentos finales descritos a continuación:

1. Protocolo de investigación. Versión 01 de fecha 02 junio 2021.
2. Consentimiento conformado Versión 01 de fecha 02 junio 2021.

La APROBACION considera el cumplimiento de los estándares de la institución, los lineamientos científicos y éticos, el balance riesgo beneficio, la calificación del equipo investigador y la confidencialidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá se reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará cada 6 meses el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de este. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el 2 de junio 2022.

Si aplica, los trámites para renovación deben iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

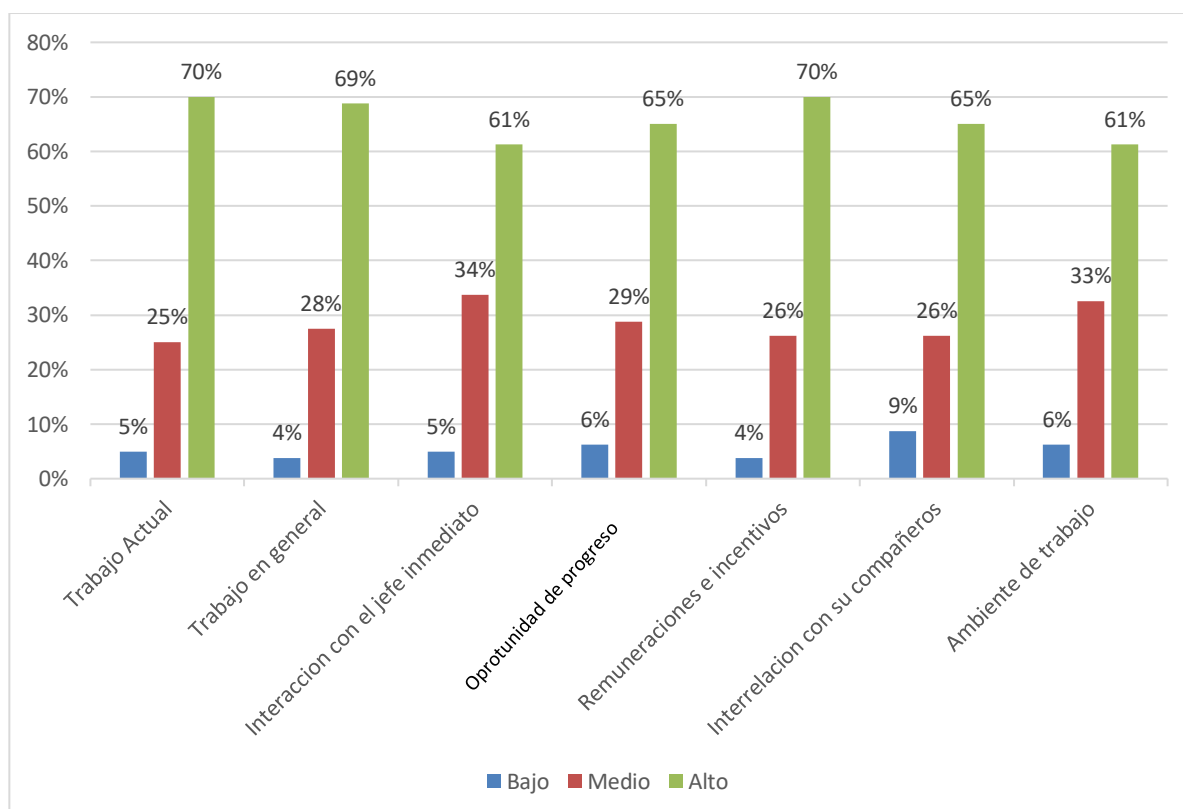
Chimbote, 02 de junio 2021.



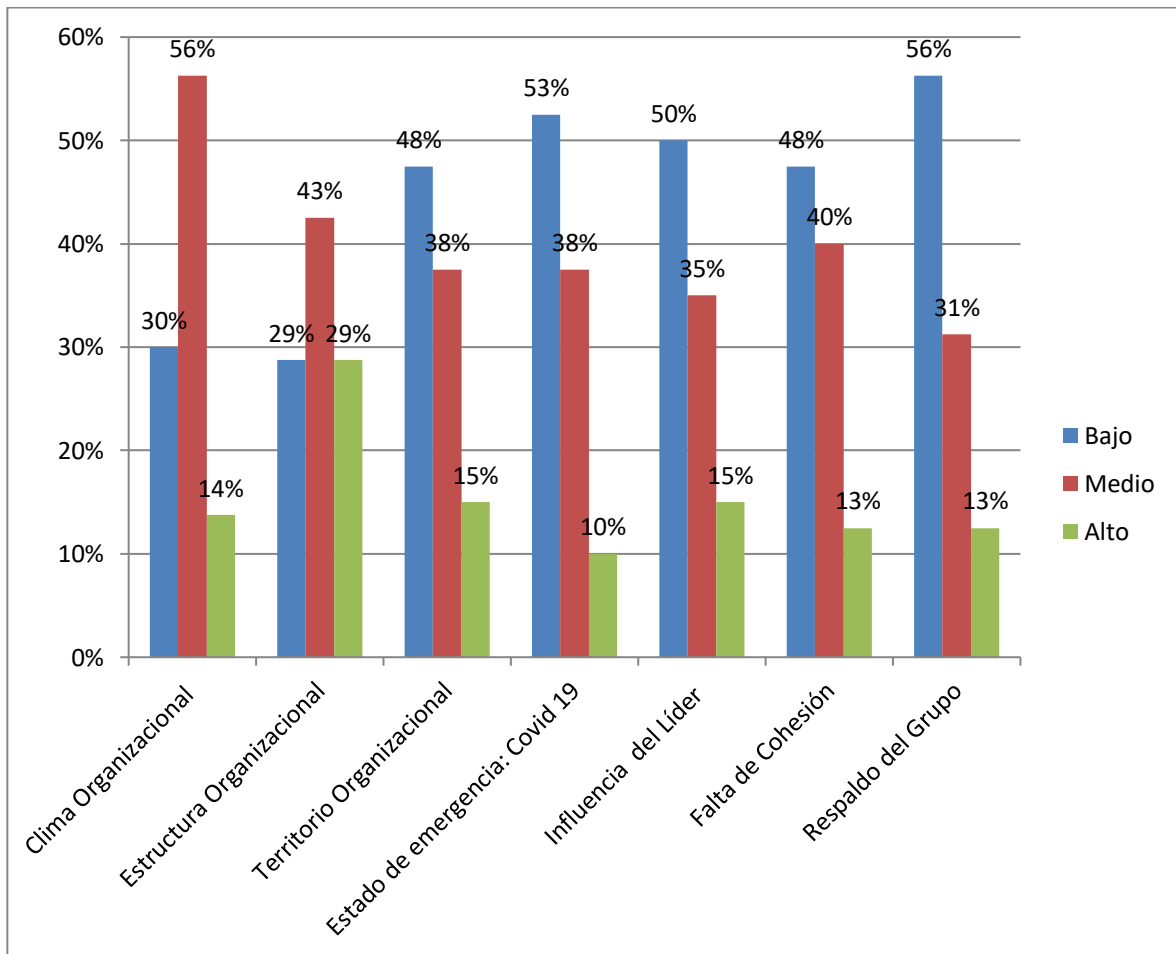
Guillermo Alberto Asano Merales
PRESIDENTE C.I.E.I.
C.M.P. Nº 34503 R.N.E. Nº15322
HOSPITAL III CHIMBOTE - ESALUD


Anexo 7: Tabulación de datos

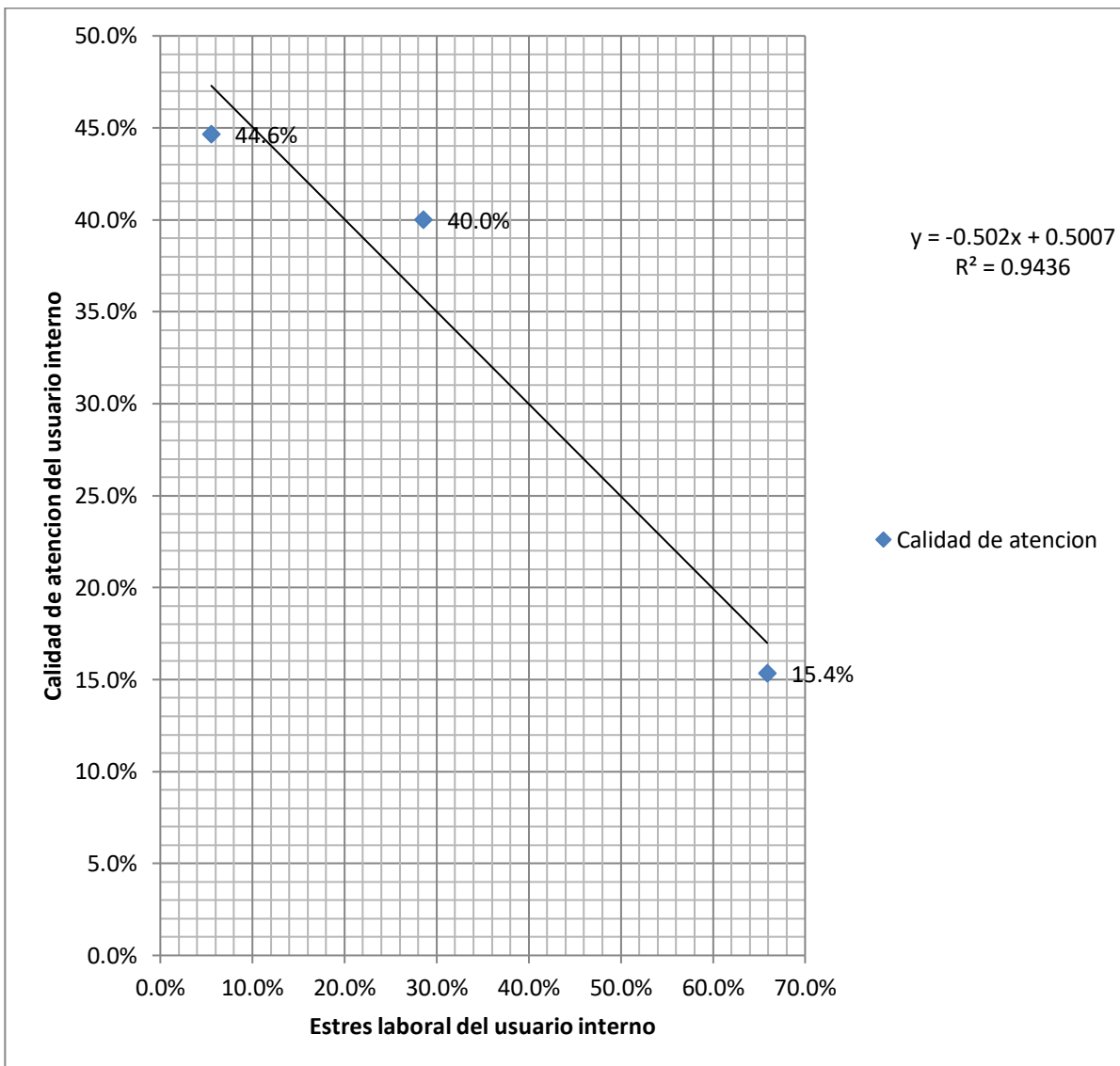
ESTRÉS LABORAL DEL USUARIO INTERNO								
Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%	N°	%		
Trabajo Actual	4	5%	20	25%	56	70%	80	100%
Trabajo en general	3	4%	22	28%	55	69%	80	100%
Interacción con el jefe inmediato	4	5%	27	34%	49	61%	80	100%
Oportunidad de progreso	5	6%	23	29%	52	65%	80	100%
Remuneraciones e incentivos	3	4%	21	26%	56	70%	80	100%
Interrelación con sus compañeros	7	9%	21	26%	52	65%	80	100%
Ambiente de trabajo	5	6%	26	33%	49	61%	80	100%
Media	4.429	6%	22.86	29%	52.71	66%	80	100%



CALIDAD DE ATENCION DE USUARIO INTERNO								
Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%	N°	%		
Clima Organizacional	24	30%	45	56%	11	14%	80	100%
Estructura Organizacional	23	29%	34	43%	23	29%	80	100%
Territorio Organizacional	38	48%	30	38%	12	15%	80	100%
Estado de emergencia Covid 19	42	53%	30	38%	8	10%	80	100%
Influencia del Líder	40	50%	28	35%	12	15%	80	100%
Falta de Cohesión	38	48%	32	40%	10	13%	80	100%
Respaldo del Grupo	45	56%	25	31%	10	13%	80	100%
Media	35.71	45%	32	40%	12.29	15%	80	100%



Valores	Estrés Laboral	Calidad de atención
Bajo	5.5%	44.6%
Medio	28.6%	40.0%
Alto	65.9%	15.4%
Coeficiente de Correlación		-0.971
Coeficiente de determinación		0.944



Anexo 08: Consentimiento informado

El presente proyecto de tesis está siendo conducido por la investigadora:

De La Cruz Pisfil, Marianella Luz

Título de la investigación: Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021

Propósito del estudio:

Estimado colaborador:

Se le plantea la participación en un estudio de investigación local sobre estrés laboral y calidad de atención del usuario interno, se hace de su conocimiento antes que acepte su participación en esta investigación, la importancia y beneficios de la misma; dicho estudio se está realizando por la investigadora de la Red Asistencial Ancash de EsSalud y Universidad Cesar Vallejo, contando con la aprobación del comité de ética en investigación del Hospital III EsSalud Chimbote y contando con la autorización del Gerente de la Red Asistencial Ancash.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del usuario interno, atendido en el CAMEC del Hospital III – EsSalud, Chimbote 2021

Si decidiera participar usted de esta investigación se le realizarán videollamadas para la aplicación de un cuestionario el mismo que será llenado de manera virtual, cuyo tiempo de estimación de este le tomará 20 minutos de su tiempo.

Procedimiento:

Si accediera a participar en este estudio, la información que usted brinde será incluida en la investigación.

Riesgos:

No presenta ningún riesgo la información que usted brinde, puesto que será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación; por ello será codificada utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación

Beneficios:

Usted como paciente obtendrá beneficios en su tratamiento debido a la valiosa información que brinde para mejorar la calidad el servicio que se brinda en el CAMEC Chimbote.

Costos e incentivos:

Usted no tendrá que efectuar ningún tipo de pago, de la misma manera que tampoco recibirá ningún tipo de indemnización por formar parte de los estudios en los que participará.

Confidencialidad:

La información que usted brinde será usada de manera confidencial, garantizándole que ningún dato que lo identifique y sin que esto represente incomodidad o algún perjuicio se publicará sin su autorización.

Derechos del Paciente:

Usted de aceptar su participación en este estudio se requiere concluya con el llenado de los datos que se le soliciten (colocar fecha y firma). Es indispensable su consentimiento informado antes de realizar cualquier registro, de requerirlo usted recibirá una copia del consentimiento informado, incluso estará en la capacidad de solicitar información si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto en el momento que lo considere conveniente.

Para participar en el estudio es consciente de que su participación es enteramente voluntaria. Al firmar este consentimiento está de acuerdo con que sus datos personales, incluyendo datos relacionados a su salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que está participando.

Podrá recibir una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio, sobre sus resultados cuando éste haya concluido. De tener alguna duda podrá comunicarse de manera telefónica con la persona a cargo de la investigación Lic. Marianella De La Cruz Pisfil al número telefónico 943 792 847.

Gracias por su participación.

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

Nombre y Apellido del participante:

.....

Fecha y hora

Firma del participante

Nombre y Apellido del testigo (de ser requerido):

.....

Fecha y hora.....

Firma del testigo

Nombre y Apellido del investigador:

.....

Fecha y hora.....

Firma del testigo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: ...Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020. . .

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Estrés laboral	Clima organizacional.	- Falta de cohesión.	1. El personal del hospital III EsSalud Chimbote no requiere de supervisión frecuente.				X			X		X							
			2. Cantidad de trabajo.				X			X		X							
			3. Es empático				X			X		X							
			4. Es asequible al cambio.				X			X		X							
	Estructura organizacional.	- Cantidad de trabajo.	5. La forma de rendir informes me hace sentir presionado.				X			X		X							
			6. Una persona desde mi puesto tiene poco control sobre el trabajo				X			X		X							
			7. La estructura formal tiene demasiado trámite documentario.				X			X		X							
			8. La cadena de mando no se respeta.				X			X		X							
	Territorio organizacional.	- Carencia de inadecuados ambientes laborales.	9. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.				X			X		X							
			10. No se cuenta con un ambiente privado de trabajo.				X			X		X							
			11. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otros grupos y/o equipos de trabajo.				X			X		X							
	Estado de emergencia covid-19.	- Contingencia inadecuada.	12. Los materiales y equipos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados.				X			X		X							
			13. No se dispone de brigadas médicas para realizar pruebas rápidas a la población y/o administración.				X			X		X							
			14. No se cuenta con los materiales, equipos y/o tecnología para hacer un trabajo de importancia.				X			X		X							

	Influencia del líder.	- Comunicación poco asertiva del jefe.	15. Mi coordinador no da la cara por mi ante la dirección				X		Y		X			
			16. Mi coordinador no me respeta.				X		Y		X			
Calidad de atención al usuario interno.	Trabajo actual	- Conozco las responsabilidades	17. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.				X		X		Y			
			18. El trabajo en mi área está bien organizado.				X		X		Y			
			19. En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.				X		X		Y			
	Trabajo en general	- Adecuada identificación	20. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.				X		X		Y			
	Interacción con el jefe inmediato	- Trabajo en equipo	21. La dirección generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho.				X		X		Y			
			22. La dirección soluciona los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.				X		Y		X			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Loila S. Churo R

Post firma:

DNI N° 06255681

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: _____ Cuestionario de estrés laboral _____

OBJETIVO: _____ Medir el estrés laboral del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020 _____

DIRIGIDO A: _____ Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020 _____

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Chero Pisfil Zoila Santos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestra en Gestión y Docencia Educativa

Loila S. Chero P.
Post firma
DNI: 06255681

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de atención

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir el estrés laboral

DIRIGIDO: A los Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote.....

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR: Zoila Santos Chero Pisfil

Maestra en Gestión y Docencia Educativa

Zoila S. Chero R
DNI: 06255681



RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de atención

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir la calidad de atención que recibe el paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

DIRIGIDO: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR:

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Torres Solano Carol Giovanna
Doctora en Administraciones
DNI:.....37945035

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral

OBJETIVO: Medir el estrés laboral del paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Torres Solano Carol Giovanna

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctora en Administración



Firma

Post firma
DNI 32945035

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: ...Estrés laboral y calidad de atención del paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020. . .

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta									
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
Nombre de la primera variable	Nombre de la primera dimensión	-	1.																			
			2.																			
			3.																			
			4.																			
		-	5.					x														
			6.																			
			7.																			
			8.																			
	-	9.																				
	-	10.																				
	-	11.																				
	-	12.																				
	-	13.																				
	-	14.																				
	-	15.																				
	-	16.																				
	-	17.																				
Nombre de la segunda variable	Nombre de la primera dimensión	-	18.																			
	Etc.	- Etc.	Etc.																			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Firma



Post firma

DNI

32945035



RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de atención

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir la calidad de atención que recibe el paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

DIRIGIDO: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR:

Ruth Marisol Cotos Alva



GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

DNI:.....32927001.....

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral

OBJETIVO: Medir el estrés laboral del paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : COTOS Alva Ruth Marisol

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor


Firma

Post firma
DNI 32927001

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: ...Estrés laboral y calidad de atención del paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020. . .

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES								
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta										
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
Nombre de la primera variable	Nombre de la primera dimensión	-	1.																				
			2.																				
			3.																				
			4.																				
			5.																				
			6.																				
			7.																				
			8.																				
		9.																					
		Nombre de la segunda dimensión	-	10.																			
			11.																				
			12.																				
			13.																				
		Nombre de la tercera dimensión	-	14.																			
			15.																				
			16.																				
			17.																				
Nombre de la segunda variable	Nombre de la primera dimensión	-	18.																				
	Etc.	- Etc.	Etc.																				

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Ruth Esteban
Firma

Post firma
DNI 32927001



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir el estrés laboral en el usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote

DIRIGIDO: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR: RÍOS PEREDA, JUAN MANUEL

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS
DE LA SALUD


DNI:.....412841345.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de atención

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir el estrés laboral

DIRIGIDO: A los Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote.....

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR: RIOS PEREDA, JUAN MANUEL

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DNI:.....42341745

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: ...Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020. . .

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta									
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
Nombre de la primera variable	Nombre de la primera dimensión	-	1.																			
			2.																			
			3.																			
			4.																			
			5.																			
			6.																			
			7.																			
			8.																			
	Nombre de la segunda dimensión	-	9.																			
		-	10.																			
		-	11.																			
		-	12.																			
		-	13.																			
	Nombre de la tercera dimensión	-	14.																			
		-	15.																			
		-	16.																			
		-	17.																			
Nombre de la segunda variable	Nombre de la primera dimensión	-	18.																			
	Etc.	- Etc.	Etc.																			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

JOS PEREZ JUAN MANUEL Firma

Post firma
DNI

4284045



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III – EsSalud,
Chimbote, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

De La Cruz Pisfil, Marianella Luz (ORCID: 0000-0003-4275-3468)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (ORCID 0000-0002-9279-7189)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES Y GESTIÓN DEL RIESGO
EN SALUD

CHIMBOTE — PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada:

A mi Dios, quien siempre ha sido, es y será mi guía y fortaleza en todo momento de mi vida. A mis padres Guillermo y Magdalena quienes me entregaron amor, paciencia y dedicación, y por ello me han permitido lograr plasmar hoy un proyecto más; gracias por inculcarme el ejemplo de sacrificio, esfuerzo, perseverancia y valentía; de no temer a nuevos retos y adversidades porque Dios siempre está conmigo. A mis hijos Gianella y Gianpierre que son mi inspiración y motor de cada día. A mi esposo Edwin por transmitirme su apoyo, ánimo y fortaleza. A mis hermanos Willman, Víctor y Pedro por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A mi familia entera porque con sus plegarias, recomendaciones y palabras de aliento me acompañan en la plenitud de mis sueños, desafíos y metas.

Marianella

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Mi gratitud a la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote, que me brindó la oportunidad a través del programa de Maestría, en ayudar a mejorar mis habilidades administrativas, de orientación, de dirección y de gerencia; así mismo al Dr. Ericson Castillo Saavedra mi tutor, quien me orientó en la culminación de este trabajo de investigación y de esta manera asegurar una asistencia, servicio eficiente y de calidad en mi centro de labores.

Marianella

INDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Indice de contenidos	iv
Indice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2 Variables y Operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	22
Estrés laboral del usuario interno del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021.	22
Tabla 2	23
Calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote	23
Tabla 3	24
Correlación significativa entre estrés laboral y calidad de atención de los usuarios del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020.	24

RESUMEN

Durante el año 2021 se ha incrementado el estrés laboral debido al confinamiento que vivimos suscitado por la pandemia a la que nos obligó la COVID 19, mucho más en los hospitales que si bien es cierto tienen mucha carga viral, mayor aún, el personal de salud que se encuentra más expuesto a contagiarse.

Por ende, la presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención, es una investigación cuantitativa de diseño descriptivo correlacional no experimental, cuya muestra censal fue de 80 personas a las que se les aplicó dos cuestionarios de 22 y 25 preguntas, uno para medir el estrés laboral y el segundo para medir la calidad de atención del usuario interno, del Hospital III EsSalud – Chimbote durante el año 2021 habiendo sido validados por jueces expertos y estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, los mismos que sometidos a la prueba estadística SPSS, arrojan los siguientes resultados 56.3% (45 encuestados) nivel bajo, 31.3% (25 encuestados) nivel medio y un 12.5 % (10 encuestados) nivel alto, en lo que respecta a calidad de atención 60% corresponde a nivel bajo 35% nivel medio y un 5% nivel alto.

Se concluye que existe una correlación significativa entre estrés laboral y calidad de atención; mientras que, el nivel de atención se incrementa, el estrés también aumenta.

Palabras clave: estrés laboral, calidad de atención, usuario interno.

ABSTRACT

During 2021, Work-related stress has increased due to the confinement that we live caused by the pandemic to which COVID 19 forced us, much more in hospitals that although it is true they have a high viral load, even greater are the health personnel who are more exposed to a catch.

Therefore, the present investigation entitled, aimed to determine the relationship between work stress and quality of care, it is a quantitative investigation of non-experimental correlational descriptive design, whose census simple was 80 people to whom two questionnaires of 22 and 25 questions were applied, one to measure the quality of care of the internal user, of the Hospital III EsSalud – Chimbote during the year 2021, having been validated by expert and Cronbach's alpha reliability statistic, the same ones that were subjected to the statistical test SPSS, show the following results 56.3 % (45 respondents) low level, 31.3% (25 respondents) medium level and 12.5% (10 respondents) high level, regarding quality of care 60% corresponds to low level 35% medium level and 5% high level.

It is concluded that there is a significant correlation of work stress and quality of care, while the level of attention progresses, stress also increases.

Keywords: work stress, quality of care, internal user.

I. INTRODUCCIÓN

La crisis del coronavirus ha sacudido los orígenes de todas las sociedades del mundo, los paradigmas y valores culturales están experimentando cambios inéditos. Indudablemente, dicha situación igualmente afecta al mundo laboral. Por un lado, se están realizando nuevos puestos de trabajo y formas organizativas a un ritmo vertiginoso. Con el desarrollo del teletrabajo, se han instaurado equipos remotos y se han suministrado servicios en línea. Las elecciones reactivas, ágiles y la adaptabilidad son fundamentales (Bernal, 2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) evalúa que entre el 21% y el 32% de los casos de hipertensión arterial en América Latina están directamente relacionados con altas exigencias laborales. Alertan referente al aumento de la presión laboral y sus nefastas consecuencias, convirtiéndola en una pandemia universal, y distinguiendo que el estrés es causado por el agotamiento mental, emocional y físico del trabajo causado por COVID-19. Ocasionado por la elevada presión, el estrés y la ansiedad experimentados por las personas con responsabilidades diversas, aumentando exponencialmente este año los profesionales que intentan adecuarse a estos cambios, conciliar la vida familiar y profesional, afrontando el miedo, la ansiedad y la inseguridad en un determinado contexto. En cuanto a la valoración del crecimiento económico del país este año (ahora se ha tomado como factor decisivo la pandemia), resulta conveniente tener presente que su expresión natural es la fuerza laboral y la dinámica del empleo; continuando como gran problema la tasa más alta de informalidad: 72,4% (Felix & Egúsqiza, 2020).

Actualmente, los hospitales peruanos forman parte de un sistema de salud fragmentado y descentralizado; su modelo de atención se basa en gran medida en los problemas de tratamiento, siendo el eje principal, la productividad más que la calidad.

Los trabajadores de la salud, en cambio, se enfrentan cada día a situaciones más complicadas, situaciones que necesitan ser resueltas de acuerdo con su personalidad, buen funcionamiento en equipo, poder jerárquico, el puesto o rol

que ocupan y el espacio en el que se encuentran. Encontramos también que es un factor importante en la salud de los trabajadores (Bernal, 2020).

Los profesionales de la salud del Hospital III de EsSalud Chimbote, cuya labor está directamente relacionada con la vida y la muerte, la salud y la enfermedad, no pueden escapar a esto y muchas veces afectan negativamente a su salud. Como todos sabemos, en determinados entornos o situaciones laborales, hasta ahora los individuos normales pueden tener claros trastornos mentales, llamados trastornos de reacción, trastornos situacionales o trastornos de adaptación, además de conflictos laborales adicionales, y estos conflictos son de forma adicional La enfermedad situación juega un papel en el estrés ocupacional.

No saben cómo responder adecuadamente a estos factores físicos y psicosociales a los que se enfrentan todos los días, que muchas veces afectan la calidad de la atención brindada por los servicios de salud, así como la relación con familiares y compañeros, problemas directos o indirectos desde las actitudes de salud del Hospital III de EsSalud Chimbote. En la actual emergencia sanitaria por la COVID19, algunas instituciones nacionales recomiendan el tratamiento de acuerdo con las normativas de bioseguridad exigidas en la situación para asegurar el desarrollo de trabajadores calificados. Asimismo, cabe destacar la atención actual que se brinda en el Hospital III EsSalud Chimbote en los procedimientos de asesoramiento, atención y apoyo. Los servicios de evaluación de la calidad del servicio para el usuario incluyen la calidad y seguridad del servicio, así como las prioridades globales y todos los niveles de desempeño. Razones por las que esta investigación plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2021?

La importancia de esta investigación radica en determinar la asociación entre el estrés laboral y la calidad de atención que perciben los usuarios internos del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021. El estudio enfoca su atención en el personal de salud que por el estado de pandemia presenta niveles altos de estrés, y esto puede repercutir principalmente en la calidad de atención que se le brinda al paciente, por tal motivo, llenará un vacío en el conocimiento y, además sirve

para proponer estrategias de afrontamiento, para un trabajo continuo y en equipo, en favor del paciente.

Para ello surgen los siguientes objetivos.

El estudio tuvo como objetivo general:

Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del usuario interno del Hospital III – Chimbote, EsSalud, 2021

El estudio tuvo como objetivos específicos:

Identificar el nivel de estrés laboral del usuario interno del Hospital III EsSalud, Chimbote, 2021.

Identificar el nivel de calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote, 2021.

Evaluar la asociación entre el estrés laboral y la atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote, 2021.

Hipótesis:

Hi: Existe relación entre el estrés y la calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud - Chimbote, 2020.

Ho: No existe relación entre el estrés y la calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud Chimbote, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional; según Heather, et al (2018) en Georgia, tuvo como propósito de estudio explorar las relaciones entre las conductas de promoción de la salud (HPB) informadas por las enfermeras, el estrés laboral y la satisfacción laboral en un entorno hospitalario. Es un estudio descriptivo, se utilizó una encuesta de 144 ítems a enfermeras que trabajaban en un hospital de cuidados intensivos. Tuvo como resultados, que los niveles señalan que tienen un menor estrés laboral y mayor nivel de satisfacción laboral. Concluyendo que el personal pueda programar actividades que apoyen al manejo de estrés entre personal médico.

Nimer (2019) en Estados Unidos, tuvo como objetivo el evaluar el estrés laboral entre los médicos residentes en Jordania. En este estudio transversal, se reclutó a 481 residentes utilizando un muestreo estratificado de múltiples etapas para representar los cuatro principales sectores de salud en Jordania. En los resultados se encontró que 373 (77,5%) residentes tenían agotamiento. Llegamos a la conclusión de que reducir la carga de trabajo de los residentes, ofrecer asesoramiento psicológico y promover una cultura de seguridad para los residentes podría ayudar a mitigar las consecuencias del agotamiento.

Maswadi (2019) en Australia, este estudio tuvo como objetivo determinar el estrés percibido entre los médicos residentes en los hospitales jordanos y sus factores de riesgo asociados. Se realizó un estudio transversal entre residentes de hospitales jordanos. Se seleccionó una muestra de conglomerados de 5 hospitales con programas de residencia de diferentes sectores de la salud. Resultados. En este estudio se incluyó a un total de 398 hombres y 157 mujeres residentes. La puntuación media de la PSS en este estudio fue de 21,6; El 73% (405/555) de los residentes tenían un nivel de estrés moderado y el 18% (100/555) tenían un nivel de estrés alto. Se concluye que el estrés se asoció con una mayor carga de trabajo,

privación de sueño e insatisfacción en la relación con los colegas, con los ingresos y con el programa. En el análisis multivariado, los siguientes factores se asociaron significativamente con el estrés: género femenino, insatisfacción con el entorno laboral y afrontar estresores laborales, académicos y familiares.

Rubio (2016) tuvo como objetivo descubrir la calidad del servicio ambulatorio de Clínica Robles S.AC en su investigación, su propósito es determinar la relación entre la gestión de la calidad del servicio ambulatorio y los factores demográficos, investigación de relaciones, métodos cuantitativos, diseño transversal no experimental se realizó un cuestionario con una muestra de 185 pacientes, de los cuales 43,2% tenían entre 37 y 50 años, 53,5% dijeron tener estudios superiores, 67% dijeron ser empleados y 53,5% dijeron no estar satisfechos con los servicios recibidos. En resumen, la fiabilidad es del 56,8%, la seguridad es del 56,8% y la tasa de empatía es del 56,2%. En cuanto a la calidad de la atención y el sexo del paciente, edad, nivel educativo, ocupación, estado civil e ingreso familiar mensual, se encontró una correlación significativa entre $p < 0.01$ para todos los casos.

Huarcaya (2015) en su investigación, su objetivo fue conocer la percepción de la calidad de servicio entre los usuarios del servicio de emergencias del Hospital Santa Margarita de Andahuaylas en el año 2015. Investigación descriptiva transversal, no experimental, con 269 usuarios como muestra para complementar el cuestionario. Como resultado, 76,21% para mujeres, 23,79% para hombres, 72,86% como pacientes, 27,14% como acompañantes, 50,19% para sentimientos normales, 37,55% para sentimientos no saludables y buenos. La tasa de sensibilidad al cuidado fue del 12,27%. La conclusión es que la calidad de la atención es insatisfactoria y es necesario mejorar los servicios.

Pachas (2016), El objetivo era determinar la presión laboral del personal de enfermería y la experta presentación del personal del Servicio de Urgencias del Hospital José Casimiro Ulloa. En 2016, se completó un estudio no experimental, relacional transversal, configuración aclaratoria, prueba de 100 asistentes utilizando una revisión como dispositivo, la encuesta de estimación de estrés Malash y la encuesta de ejecución del trabajo. El factor de presión obtenido corresponde inversamente a la ejecución del trabajo, con un alto coeficiente de

relación lamentable, $r = 0.782$, $p = 0.000$ ($p < 0.05$), y se presume que el estrés del cuidador médico influye fundamentalmente en la ejecución del trabajo.

Morales (2017), tuvo como objetivo general el determinar el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Lubriauto la Floresta en Ambato, provincia de Tungurahua. Basados en métodos de investigación básicos, descriptivos y no experimentales, los que indican que el estrés es un problema en el entorno laboral. Se recomienda que las autoridades y trabajadores estén atentos y prevengan situaciones que comprometan la actividad laboral para que se reflejen los efectos sobre los trabajadores. También se recomienda quitar la presión y las molestias provocadas por la mejora de la productividad y el buen desarrollo de la empresa y sus talentos.

Salto (2014), en su investigación, el propósito es analizar la calidad de la atención brindada por la Academia Nacional de Medicina y la satisfacción de estudiantes, docentes y administradores con sus expectativas de las necesidades de salud en 2012. La población de investigación horizontal está compuesta por 206 docentes, 43 personal administrativo, 36 personal de servicios, 453 estudiantes y 7 secretarías del Instituto. Los usuarios se mostraron satisfechos con los resultados de los cuidados de enfermería, representando el 88,97% del total. El 50% de los usuarios recibieron la prueba sin memoria, alrededor del 98% de los usuarios creían que el tratamiento del médico era adecuado y solo el 2% se mostraba indiferente al tratamiento. El tiempo de espera también es suficiente (81%). El 45% de los usuarios sienten que no siempre tienen derecho a la atención médica.

En las bases teóricas de la variable estrés laboral, se conceptualiza como la disposición de fenómenos que suceden en el cuerpo del trabajador con el apoyo de estresores destructivos obtenidos directamente del trabajo o que pueden influir en el bienestar del trabajador.

Estrés laboral episódico, se puede proporcionar por un despido, es fortuito, inevitable.

Estrés laboral crónico, eso puede suceder cuando el individuo está expuesto a las circunstancias que lo acompañan.

Ambiente laboral inadecuado, son los supuestos factores estresantes climáticos reales; ausencia de luz, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura. Estos componentes requieren una doble variación, tanto física como mental.

Sobrecarga de trabajo, es la presión de trabajo que se recibe de una organización y el abastecerse de mucho personal.

Cambios en los ritmos biológicos, en el momento en que se modifiquen las constantes naturales dictadas por la cadencia circadiana controlada por la emisión hormonal, el ciclo de descanso y el estado de ánimo metabólico, se creará estrés. Requiere un nivel serio de esfuerzo versátil. Les sucedió a los trabajadores nocturnos y a los trabajadores del bienestar.

Responsabilidades y decisiones muy importantes, la presión de la fuerza de trabajo de varios niveles o con niveles de deber. Es por obligaciones diversas y variables, presión mental constante, búsqueda de productividad, variación a nuevas circunstancias e información inestable.

Estimulación lenta y monótona, es el estrés por subestimulación. Se entrega por la ausencia de la incitación fisiológica y ordinaria de las facultades y el pensamiento.

Condiciones laborales inadecuadas, aquí aludimos a los motivos de presión en los trabajadores sin talento, que incluyen sustento deficiente e inadecuado, ausencia de posibilidades de progreso, pocas oportunidades de diversión, precariedad laboral por restablecimiento innovador.

El estrés laboral es el resultado de numerosas variables causales, incluido el clima actual, el problema de las capacidades naturales, el montón, la sustancia y la asociación del trabajo, en comunicación con esa carga de diferentes segmentos o medidas de la vida de cada individuo que no lo hacen realmente dependen del trabajo (Trucco, M., 2014).

Se produce estrés laboral cuando existe una gran disparidad entre las habilidades del individuo y las solicitudes o el clima. Es el resultado de la colaboración entre el individuo y su circunstancia actual, forma de vida, conexiones relacionales,

modales de personalidad, fiel a la vida y debilidades naturales; y se relaciona con diversas circunstancias del entorno laboral, generando ciertos peligros que pueden manifestarse como indicios de presión. (Trucco, M., 2014)

Factores condicionantes de estrés laboral, con base en los encuentros y la exploración del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de los Estados Unidos de América (NIOSH), se ha razonado que las condiciones laborales asumen una parte importante en la generación de presión laboral. La apertura a condiciones laborales perturbadoras (factores estresantes) puede afectar el bienestar y la seguridad de los especialistas. Sea como fuere, las variables individuales y de otras situaciones pueden interceder para fortalecer o debilitar este impacto, como se muestra en el Esquema de estrés en el lugar de trabajo de NIOSH a continuación (NIOSH, 2018).

Ejemplos de factores individuales y de situaciones que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen:

La armonía entre el trabajo y la vida familiar o individual. Un grupo alentador de personas de compañeros y asociados, se ha retratado una perspectiva vaga y positiva entre las condiciones que podrían decidir la presión laboral

El diseño de los trabajos, sustanciales, descansos raros, mudanzas largas y períodos prolongados de trabajo, posiciones apresuradas y rutinarias que tienen una importancia innata mínima, no utilizan las habilidades de los sujetos y dan poca sensación de control.

El estilo de dirección, ausencia de inversión de los trabajadores en dinámica, ausencia de correspondencia en la asociación y ausencia de enfoques positivos para la vida cotidiana.

Las relaciones interpersonales se establecen en pésimas condiciones amistosas y ausencia de ayuda o ayuda de asociados y administradores.

Los roles de trabajo son supuestos de ocupación mal caracterizado o imposible, una cantidad excesiva de obligaciones y una cantidad tan grande de obligaciones.

Las preocupaciones de la carrera, debilidad laboral, ausencia de posibilidades de superación personal o avance, cambios rápidos para los que los trabajadores están mal equipados.

Las condiciones ambientales, condiciones horribles y peligrosas, por ejemplo, zonas de trabajo abarrotadas, conmoción, contaminación del aire o problemas ergonómicos (NIOSH, 2018).

Otros factores que condicionarían estrés ocupacional son el entorno social a gran escala y la capa financiera; Clase de trabajo; ayuda social, dentro y fuera del trabajo; sensaciones de autoestima y control; el tipo de personaje; edad y género.

Respecto a las consecuencias del estrés laboral, las condiciones de trabajo influirían de manera indirecta en el bienestar psicológico, tanto para las personas, sin embargo, existen contrastes entre los elementos que influyen en ambos sexos. Estas distinciones se identifican con los trabajos y las ideas propias de las personas, de aquí en adelante la acomodación de concentrar independientemente las circunstancias y los resultados finales de la presión relacionada con las palabras en mujeres y hombres.

En el momento en que el estrés se desarrolla de manera persistente, puede provocar la imagen de fatiga entusiasta, remoción apasionada, tratamiento despersonalizado y una sensación general de no aparición de logros individuales que ha sido catalogada como "Burnout", imagen que, además de connotar un debilitamiento o prosperidad del individuo, se convierte en pérdida de utilidad para la asociación.

Esta condición, en distribuciones europeas, por ejemplo, la de Moreno completada en España en 2016, se ha relacionado con componentes laborales y jerárquicos, como la presencia de manantiales de tensión en el trabajo, diseño de proyectos institucionales y colaboración, estableciendo una infección multivariante en su etiología, lo que dificulta los sistemas de evitación (Moreno, B., 2016)

Efectos fisiológicos, el estrés se suma al evento de una variedad de indicaciones fisiológicas, lo que provoca cambios en la digestión, sequedad de garganta y

boca, migrañas y dolor de espalda, problemas gastrointestinales, problemas respiratorios, pulso expandido y tensión circulatoria (Figueredo, 2011).

Efectos psicológicos, el estrés en el trabajo puede crear diferentes apariencias o problemas en las capacidades mentales, incluidos la ansiedad, dolor, presión, susceptibilidad, debilidad, fatiga, indiferencia, dificultad para decidir, dificultad para concentrarse, descuido continuo, decepción, baja confianza.

Efectos conductuales, las circunstancias estresantes en el trabajo pueden manifestarse a través de diferentes conductas o respuestas sociales, siendo las más sucesivas mayor uso de licor y tabaco o medicamentos, ingesta excesiva de alimentos o pérdida del deseo, influencias perturbadoras del discurso; hablar rápido, agravamiento del descanso, conducta torpe, variedades de ejecución, risitas aprensivas, conducta indiscreta, esfuerzo de autodestrucción (Domínguez B., 2013).

Efectos sociales, en este sentido, el trabajo social se caracterizará en dos niveles: La forma en que el individuo realiza sus funciones sociales distintivas. El cumplimiento adquirido a partir de conexiones relacionales.

Las dimensiones de la variable estrés (OIT/OMS)

Clima organizacional, este factor se entiende como el ambiente que se siente dentro de una entidad, la cual determinará el comportamiento de las personas que pertenecen a esta entidad, pero que su evaluación es difícil de conseguir (Gan y Berbel, 2007, pág. 177).

Estructura organizacional, envuelve la administración y progresión que tiene una sustancia, la posición que cada individuo tiene dentro de la asociación y el control que ejerce sobre su trabajo. El tipo de construcción establecido, el sistema progresivo de fuerza y autoridad en una asociación puede generar presión de trabajo en los especialistas (Chácín, Rojas, Rodríguez, Corzo y Corzo, 2002).

Territorio organizacional, en principio, este factor es un término que envuelve el espacio individual o el escenario donde el especialista realiza su trabajo. De esta manera, algunas personas fomentan la sensación de tener un lugar en su propio

espacio en la organización. El examen identificado con esto ha descubierto que la territorialidad es un sólido generador de estrés, y esto se refleja en condiciones cuando un especialista se expone a una región desconocida o cuando es atacada dentro de su propio dominio (Chacín, Rojas, Rodríguez, Corzo y Corzo, 2002).

Influencia del líder; dentro de la organización presenta autoridad y fuerza sobre el individuo, esto le permite asociarse como legitimador, recompensa, castigador y amo ante los especialistas. Del mismo modo, les sirve de fuente de perspectiva. Su impacto como pionero y el mejor enfoque para aplicarlo es una fuente de estrés (Chacín, et al, 2002).

Falta de cohesión; el ansia de tener un lugar con una reunión es algo típico del trabajador, esto hace que se sienta mejor y asume un papel vital en su conducta. En el momento en que la asamblea rechaza a una persona, ya sea por la forma en que se planifican sus capacidades o porque en la medida de lo posible o imposibilita sus reuniones, la ausencia de unión puede generar una gran presión (Chiavenato, 2009).

Respaldo del grupo; alude a las condiciones regulares en las que los trabajadores y jefes requieren un respaldo colectivo para satisfacer sus capacidades y, en consecuencia, relacionarse con la organización, y sentirse apoyados cuando se proponen objetivos individuales y grupales. Cuando no ocurre lo anterior, puede ocurrir un nivel específico de presión en el trabajador (Chacín, et al, 2002).

Para la variable calidad de atención Según, Donabedian (2009) este se caracteriza como un encuentro que se desea o se espera, así como el que le da al cliente la mayor y más completa prosperidad, posterior a evaluar una armonía entre los añadidos y las desgracias que van con el sistema en la totalidad de sus etapas. Es el nivel de consideración que se ve en los resultados, en el caso de que se sugiera la idea de la naturaleza de la atención médica, se entiende que es la atención de prosperidad más extrema y completa que se le brinda al cliente externo, lo que adicionalmente infiere desinterés a raíz de haber evaluado puntos de vista positivos y negativos en las medidas de consideración que típicamente terminan con resultados. Actualmente, en caso de que tengamos una excelente

atención, es importante distinguir las necesidades del bienestar de las personas como un componente importante en los marcos de bienestar.

Podemos definir lo que es calidad; Estrada (2007) refiere que la calidad o competencia en las asociaciones no solo alude a hacer un artículo, ofrecer una ayuda y que estos sean según el costo, ya que en la actualidad la calidad alude a hacer artículos y administraciones que son progresivamente mejores, y que estos son progresivamente agresivos. De modo que, siendo esencial, la naturaleza del cuidado está en el punto de vista del bienestar, por el hecho de que se cuestiona la existencia de las personas, y esto debe estar dirigido por algún elemento para un mejor funcionamiento, ya que sería fundamental que los pacientes de la oficina de bienestar se sientan contentos con la asistencia y no vacilen en acudir a la comunidad de bienestar más cercana. Hablamos de la calidad del tipo de atención que los lugares de bienestar brindan a los clientes, ya que lo más importante es trabajar y permitir para cuidar a todos de manera similar, es más concebible comunicar la calidad en los distintos niveles en los que se brinda la asistencia. Para centrarse directamente en la naturaleza de la administración que los cuidadores médicos brindan a los clientes, dada la presencia de una atención y administración decente, además alude a la naturaleza de expertos con los que se integra la clínica. Además, el creador destaca la importancia de lograr cada una de las ventajas potenciales de la consideración clínica, de presentar a los pacientes a los menores peligros y de considerar el entorno sociocultural donde se brinda la ayuda; simultáneamente, la importancia de buscar que estas ventajas más extremas se logren al menor costo.

Atención es el método para impactar a las personas para lograr su cumplimiento, los artículos se ofrecen con bastante frecuencia, pero no se obtienen como se esperaba, y para esto es importante concentrarse en varios factores como sintonizar, notar y hablar, ya que, suponiendo que se necesite una gran consideración es imperativo conocer los requerimientos y calidades de la ayuda que se brinda al tipo de clientes a los que se coordina (Ruiz, 2016).

Calidad de atención, Ruiz (2016) indica que la calidad de atención es fundamentalmente la asistencia que se le da a la fortaleza de cualquier cliente, ya

que se infiere como cuestión de primera importancia el seguimiento de los arreglos que tiene toda clínica de urgencias, tanto pública como privada. Nuevamente, la naturaleza de la atención en todas las clínicas se evalúa para mostrar la manera en que atienden a los clientes internos hospitalizados, de esta manera se garantiza toda la ventaja y seguridad, brindando certeza para abordar los problemas de cada individuo. La forma de tratar la calidad (como una característica de un artículo o administración ofrecida por un proveedor a un cliente, una cosmovisión que reúne y se basa en la experiencia moderna, productora llevada al campo de las contribuciones de la administración) no excluye la presencia de otras metodologías aplicadas, de diferentes prácticas y representaciones sobre la materia, como rasgo de una poderosa interacción de articulaciones de variedad social.

Por otra parte, la Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA, enfatiza que la gestión para la calidad de los servicios de salud pública no solo infiere un cambio de bienestar, pero adicionalmente requiere que sea un ciclo de aprendizaje, mejora de requisitos, supuestos futuros para los clientes, similares; que comprenden ser imprescindibles para un marco y como tales animadores para avanzar en arreglos de bienestar, así como buscar la grandeza en la asociación, a través de enfoques que configuran la naturaleza del cuidado, y así convertirse en una libertad común significativa, por lo tanto, para construir la autoridad de las autoridades o jefes, para llenar colectivamente, para adquirir un límite más prominente en el objetivo de las disputas y cuestiones, planteadas en el área, refrescando para siempre los datos necesarios para un control o verificación de la naturaleza de la atención para la ejecución de estrategias de bienestar general en la administración regional.

No obstante, la calidad de atención alude a dos metodologías significativas, la primera se centra en la oferta (estima ciertos atributos objetivo de las administraciones dadas por los expertos en bienestar; y la segunda destaca sobre la demanda, de esta forma alude a la valoración de clientes hacia los diferentes grados de atención.

En este sentido, la Calidad de la atención es una propiedad que concierne solitariamente a los servicios médicos y, por tanto, contiene un importante nivel de significación, mejora e implicación experta con el área del bienestar. Sin embargo, la calidad también alude a todas y cada una de las capacidades, atributos o prácticas de un artículo soberbio o de una asistencia asombrosa, que son fundamentales para cumplir con los requerimientos de los usuarios (RM N° 727 – 2009/MINSA).

En consecuencia, la calidad es una definición emocional tomada desde la perspectiva del cliente, en cualquier caso, debe ser sensata, cuantificable para las asociaciones de proveedores de atención médica.

Ruiz (2016) la calidad de atención tiene su propia apreciación emocional hecha por los clientes de dichas administraciones de bienestar, sobre la disposición de cualidades del equivalente para cumplir y cumplir con los requisitos o supuestos esenciales producidos a partir de la experiencia individual de cada uno de los clientes. Esta evaluación es vital y debe considerarse para lograr una gran administración en la dinámica de elegir una asistencia. Por otra parte, la intuición se percibe como esa vibra real que se descifra a la luz de la participación, mostrando un conocimiento rápido, nítido y meticuloso; simultáneamente, se considera cumplimiento cuando una realidad que ve un cliente puede ser cubierta o innecesaria.

Calidad deseada, comprende que los clientes se sientan contentos con la consideración recibida, mucho más si se consideran ciertos atributos, se confía en si se cumplen.

Calidad satisfecha, a pesar de que es válido hay atributos que los clientes no muestran, se debe percibir que estos en general aparecerán de repente. En la calidad que satisface al cliente, se siente satisfecho y en consecuencia supera sus supuestos.

La calidad que agrada, aunque hay características que los usuarios no muestran, hay que reconocer que estas características suelen aparecer de forma

espontánea. En la calidad que agrada a los usuarios, se sienten felices y por lo tanto superan sus expectativas.

Ahora bien, los tipos de calidad son componentes importantes para los dos clientes y trabajadores, esto confirma que la calidad está en la comprensión o cumple con ciertos atributos o peculiaridades de un artículo que se entrega, que bien puede cumplir con sus requerimientos o supuestos o en todo caso la cadena se romperá (Blanco, 2015)

Dimensiones de la calidad de atención

Trabajo Actual, lugar o región donde se le ha asignado para satisfacer su trabajo, evalúa el grado de independencia, variedad de habilidades, ID y qué medios del puesto o movimiento realizado, tal como lo recibió la crítica.

Trabajo en General, labor que solicita toda la información que tiene el especialista y que lo incluye con todo el personal de la fundación, además piensa en partes de un subyacente general y de asociación laboral en concreto (MINSa, 2018).

Interacción con el Jefe Inmediato, referido a asociaciones de grupo en cuanto socio pionero, coordinando, comprobando y apoyando los ejercicios.

Oportunidades de progreso, circunstancias que puedes aprovechar para mejorar o pasar a otro nivel, supuestos de preparación y avance. Cumplimiento con los avances; aludido a la preparación de aperturas o la premisa a partir de la cual ocurre el avance (Chiang, et al, 2010)

Remuneraciones e incentivos, abono u otro reconocimiento que se obtiene por el tiempo durante el cual debe completar sus diligencias repartidas. Según Locke, cumplimiento con pago; que alude a la parte cuantitativa de la compensación, al valor de algo muy parecido, a la técnica de circulación, con el reconocimiento; que incorpora elogios por la exhibición de la obra, los créditos por la obra completada o las reacciones (Chiang, et al, 2010)

Interrelación con sus compañeros de trabajo, personal que trabajan en una fundación similar, en cualquier espacio. Piense en las conexiones relacionales en el avance de su trabajo

Ambiente de Trabajo, La sensación del especialista de tener un lugar con la fundación, componentes de correspondencia dentro y fuera de la asociación, dinámica tanto a nivel individual como colectivo (MINSA, 2018)

Según Watson (2013), comprender al paciente es el camino a la gran consideración y es importante conocerlo. Conocer al paciente, sugiere su pensamiento como individuo, como familiar y como componente de un público general del que no puede ser confinado, infiere darse cuenta de que como persona tiene requisitos normales. La directriz central de la enfermería dice considerar la distinción del paciente; en consecuencia, el cuidador médico debe dar la bienvenida al paciente y familiar, llamar al paciente y familiar por nombrar, acercarse con deferencia y pensamiento, dar una terapia cordial, mantener una correspondencia decente clara y directa con el paciente y la familia, presentándose por su nombre al cuidarlos y con respecto a su protección en el desarrollo de cualquier estrategia y terapia. La enfermería equipada. debe tener una mentalidad de simpatía, consideración, respeto por el individuo (consideración con respecto a los requisitos emocionales), tolerancia y gran correspondencia según el el paciente está recibiendo un límite.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo

A partir de la investigación bibliográfica de Hernández, Fernández, Baptista (2014) y Arbaiza (2014), en esta investigación se utiliza un método de inferencia de hipótesis cuantitativas, ya que la información obtenida se utiliza para aceptar o rechazar hipótesis basadas en cálculos numéricos y estadísticos. Fundamentado en procesamiento.

La investigación es de tipo descriptiva y correlacional, ya que describe la frecuencia y las características clave con las que se buscan y exploran las variables correlacionadas. Mide el grado de correspondencia entre las variables e intenta determinar la relación entre la presión y la satisfacción laboral en un momento determinado.

Diseño

Es un diseño transversal no experimental. Expresa Hernández (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) mostró lo que sucede cuando las variables no son manipuladas intencionalmente para que estos eventos se observen en el entorno natural original. Sección transversal o transeccional porque puede recopilar los datos en un solo momento.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable, estrés laboral

Definición conceptual, es un fenómeno que se ha caracterizado y concentrado de diversas formas que incluso han sido conflictivas en diferentes hechos, lo que genera una ausencia de concordancia en su definición (Portero, 2019).

Definición operacional, conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo

Variable, Calidad de atención al usuario interno

Definición conceptual, la calidad de la asistencia sanitaria es garantizar que cada persistente obtenga la disposición más adecuada de administraciones analíticas y correctivas para lograr una atención médica ideal, considerando cada una de las variables e información del paciente (OMS, 2018)

Definición operacional, Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo conformada por los trabajadores del Hospital III – EsSalud, Chimbote; que prestan servicios en diferentes campos y utilizan diferentes modalidades de trabajo. Si el número es pequeño, se debe considerar a toda la población. Por eso, trabajamos con 80 trabajadores.

GÉNERO	CANTIDAD
Femenino	45
Masculino	35
Total	80

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra es un subgrupo de la población (p. 235).

La muestra, estuvo conformada por 80 empleados que, dieron su consentimiento informado para participar en el estudio y que cumplieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión

Todos los trabajadores de índole asistencial y/o administrativo del Hospital III – EsSalud, Chimbote; que acudieron para atención al área al momento de la investigación.

Criterio de exclusión

Se considera como criterio de exclusión al personal que no estuvo de acuerdo para firmar el consentimiento informado, los que estaban ausentes al momento de la aplicación del instrumento, el personal que se encontraba en periodo vacacional y al personal que se encontraba con descanso médico.

El muestreo fue probabilístico ya que se trabajó con toda la población y no se basó en una fórmula para sacar una muestra.

La unidad de análisis fue, los trabajadores del Hospital III – EsSalud, Chimbote.

3.4 Técnicas e instrumentos

Técnica; son un conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo. Es decir, obtener mucha información y conocimiento para resolver nuestras preguntas. (López, Benítez, León, Maji, Domínguez, Báez, 2019). Como técnica tenemos la encuesta.

Como instrumentos se utilizó dos cuestionarios, una para cada variable:

En la encuesta de estrés laboral, estuvo compuesta por 22 ítems, divididos en 7 dimensiones: campo organizacional, clima organizacional, tecnología, estructura organizacional, apoyo grupal, falta de cohesión, influencia del liderazgo. También investigó la calidad de servicio de los usuarios del personal médico del MINSA para el personal del hospital III EsSalud. Su puntaje es ta de 1 al 5, escala Likert., asimismo para calidad de atención, compuesta por 22 ítems con el cual se aplicó y se midió con una escala Likert 5= totalmente de acuerdo; 4= mayormente de acuerdo; 3=Indiferente; 2=Pocas veces de acuerdo; 1= totalmente en desacuerdo y se dividen en 4 dimensiones. Trabajo actual, ambiente de trabajo, interrelación con sus compañeros y trabajo en general. Ambos instrumentos se escalan, luego se procesan estadísticamente y luego los rangos se agrupan y codifican en función de las puntuaciones obtenidas.

El análisis de fiabilidad para los instrumentos se realizó mediante otra prueba realizada por 10 personas de otro Hospital de nivel III de EsSalud, se utilizó el programa estadístico de SPSS y valoró de acuerdo con la consistencia interna alfa de Cronbach. Esto puede estimar la confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación. El resultado es que, en ambos casos, el alfa de Cronbach

para instrumentos de estrés laboral 0,975 y el alfa de Cronbach 0,840 para instrumentos de calidad de atención al usuario; en ambos casos se consideraron valores suficientes para garantizar la confiabilidad del instrumento y mostrar una consistencia aceptable.

3.5 Procedimientos

Se utilizaron estas herramientas para realizar una investigación con la población interna del Hospital III – EsSalud, Chimbote; se realizaron las coordinaciones con la Dirección de esta institución para la aplicación de los diferentes instrumentos que demanda la investigación. Previa coordinación mediante la red social WhatsApp, se orientó y capacitó sobre la aplicación de los instrumentos a aplicar según su turno y/o asistencia a su tratamiento a los usuarios internos de este nosocomio, siendo recolectados en un ánfora. Después de completar la encuesta, se procedió a clasificar la información obtenida para lograr los objetivos planteados.

3.6 Método de análisis de datos

Después de agrupar los datos y recolectar los datos de ambas variables, se procedió a examinar la información obtenida haciendo uso del Software Excel 2013 y el software estadístico SPSS 21 para investigar la información, se realizó la interpretación basados en frecuencia y porcentaje, luego se procedió a analizar las hipótesis mediante la correlación de Pearson, pues según Hernández (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Este coeficiente se utiliza para encontrar la correlación entre las variables de nivel de medición controladas, mide la correlación y el nivel de fuerza asociado con dos variables cuantitativas. El valor varía de -1 a +1 y pasa por cero (0). Si el valor obtenido de +1 se acerca, significa que las variables están estrechamente vinculadas directamente. Si están cerca de -1, significa que existe una correlación inversa muy estrecha, si el resultado está cerca o igual a cero, 0 significa que las variables no están correlacionadas. Posteriormente, los resultados del análisis estadístico están enlucidos en tablas y números para que la lectura y la comprensión sean más flexibles.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos se fundamentan en la vida cotidiana teniendo en cuenta los datos de la APA, toda la información es citada con su autor, se mantiene de manera anónima a los participantes en el desarrollo de esta investigación y su valioso aporte, bajo las normas técnicas de acuerdo a los estándares de la Universidad de César Vallejo, buscando el bienestar de la ciudadanía frente a esta pandemia que está afectando grandemente a nuestro país.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Estrés laboral del usuario interno del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021.

Estrés laboral del usuario interno								
Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total, N°	Total %
	N°	%	N°	%	N°	%		
Clima Organizacional	24	30.0%	45	56.3%	11	13.8%	80	100%
Estructura Organizacional	23	28.8%	34	42.5%	23	28.8%	80	100%
Territorio Organizacional	38	47.5%	30	37.5%	12	15%	80	100%
Estado de, emergencia: Covid 19	42	52.5%	30	37.5%	8	10%	80	100%
Influencia del Líder	40	50%	28	35%	12	15%	80	100%
Falta de Cohesión	38	48%	32	40%	10	13%	80	100%
Respaldo del Grupo	45	56.3%	25	31.3%	10	12.5%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 1 se muestran la cantidad y porcentaje de las dimensiones de estrés laboral al usuario interno del Hospital III de EsSalud, Chimbote; trabajo clima organizacional alcanza hasta 56% medianamente, estructura organizacional 42.5% medianamente, territorio organizacional en 37.5% reflejando un medianamente emergencia covid19 con 37.5% en medianamente, influencia del líder con 50%, falta de cohesión con 48% en medianamente; Esto se generó niveles calidad de atención en los usuarios internos del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021.

Tabla 2

Calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote

Calidad de atención del usuario interno								
Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%	N°	%		
Trabajo Actual	4	5%	20	25%	56	70%	80	100%
Trabajo en general	3	3.8%	22	27.5%	55	68.8%	80	100%
Interacción con el jefe inmediato	4	5%	27	33.7%	49	61.3%	80	100%
Oportunidad de progreso	5	6.2%	23	28.7%	52	65%	80	100%
Remuneraciones e incentivos	3	3.7%	21	26.2%	56	70%	80	100%
Interrelación con sus compañeros	7	8.7%	21	26.2%	52	65%	80	100%
Ambiente de trabajo	5	6.2%	26	2.5%	49	61.2%	80	100%

*Fuente: Elaboración propia***Interpretación:**

La tabla 2 se muestran la cantidad y porcentaje de las dimensiones de calidad de atención; el mismo que alcanza hasta 70% en trabajo actual como alto, 68.8 % en trabajo general como alto, 65% interrelación con sus compañeros como alto y por último en los ambientes de trabajo con el jefe inmediato 61.3 %. Esto se generó niveles de satisfacción en los trabajadores del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020.

Tabla 3

Correlación significativa entre estrés laboral y calidad de atención de los usuarios del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020.

		Calidad de atención
Correlación de Pearson		-,971
Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,001
	N	80

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 3 se visualiza el coeficiente de Paerson ($R^2 = -0.971$), con un nivel de significancia $001 > 0,01$, se descarta hipótesis nula y reconoce hipótesis alterna, concluyendo correlación significativa de estrés laboral y calidad de atención. Se identifica que a medida que el Estrés laboral avanza la calidad de atención disminuye.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en nuestra investigación para alcanzar los objetivos propuestos, examinando el estrés laboral y la calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, para luego determinar la relación entre estas dos variables.

El análisis de la discusión empieza con el primer objetivo específico, Identificar el nivel de estrés laboral del usuario interno del Hospital III EsSalud, Chimbote, 2021.

En la tabla 1; el 56.3% en su dimensión respaldo del grupo manifiesta que tienen un nivel bajo, asimismo en la dimensión de estrés laboral el 56.3% afirman que el clima organizacional una de las dimensiones de la variable, tienen un nivel medio y solo 10%, tienen un nivel alto. Asimismo, señala que el estrés tiene un nivel bajo en el Hospital. Estos hallazgos coinciden con Bernal (2020) En este estudio señala que la puntuación media de la PSS en este estudio fue de 21,6; El 73% de los residentes tenían un nivel de estrés moderado y el 18% tenían un nivel de estrés alto. El estrés se asoció con una mayor carga de trabajo, privación de sueño e insatisfacción en la relación con los colegas, con los ingresos y con el programa. En el análisis multivariado, los siguientes factores se asociaron significativamente con el estrés, género femenino, insatisfacción con el entorno laboral y afrontar estresores laborales, académicos y familiares. Además, el autor Kotler y Keller (2006) afirma que el estrés puede tener resultados positivos o desafortunados, dependiendo de si es de naturaleza práctica o inútil, sin embargo, las hipótesis y la exploración han apoyado la investigación del estrés como una maravilla negativa, es decir, tiene impactos no deseados. Y resultados para el individuo, la familia, la reunión, la asociación y el público en general. No obstante, la mayoría de las veces los individuos colaboran con algún tipo de asociación, ya sea de forma directa o implícita. Las asociaciones, entre diferentes componentes, son fuentes de estrés; por lo tanto, debido a una importancia social, monetaria, mental y moral, deben salvaguardar el bienestar emocional de las personas que trabajan para ellos.

Podemos decir que las asociaciones actuales pueden mejorar las condiciones de trabajo y desarrollar aún más la capacidad del personal para adaptarse a la

presión, recurriendo a los métodos que la ciencia le da gracias al examen. Para ello, la conciencia de la alta administración sobre el inicio de la presión, sus pertenencias y los enfoques para combatirla es fundamental.

Bernal (2020) plantea que la presión dentro del trabajo se incrementa y esto se identifica firmemente con lo que ya se ha concentrado, se reconoce en unas pocas circunstancias con ausencia de avance, predominantemente en representantes que llevan bastante tiempo trabajando dentro de la organización, y sienten el peligro con respecto a los nuevos trabajadores por la información sobre ellos al entender el desarrollo de la instrucción y se presentan con planes novedosos a la fundación, haciendo sentir desalojado el pavor por los desarrollos que se presentan incluso pueden ser mejores. Una justificación más del motivo de la presión es el número predeterminado de intercesiones para evaluar las posibilidades psicosociales en el entorno laboral, identificando este factor entre diferentes peligros y teniendo así la opción de actuar con las medidas preventivas vitales, como el nuevo plan de trabajo o la orientación personal y, en consecuencia, eliminar o disminuir la presión de trabajo. Por otra parte, la ejecución del trabajo retrata en qué medida los jefes o facilitadores de una asociación cumplen con sus capacidades, considerando las necesidades del cargo involucrado, en vista de los resultados logrados. La ejecución de la ocupación es el grado de ejecución alcanzado por el trabajador en el cumplimiento de los objetivos dentro de la asociación en un tiempo determinado.

En el estudio de García (2018) Según los resultados de la investigación, se analizó la tabla 1 de la distribución de 20 enfermeras según lo indica el grado de presión de trabajo en las mediciones, en la enfermería competente; Se puede observar que en el trabajo normal sentimiento de ansiedad en el componente de satisfacción individual hay 8 cuidadores médicos (40,0%) y con alta ansiedad laboral 12 cuidadores médicos (60,0%). En el grado de presión laboral que indica la medida de despersonalización media hay 13 cuidadores médicos (65,0%) y en un grado significativo de presión laboral hay 7 asistentes (35,0%). En la ansiedad, el elemento de agotamiento medio entusiasta es solo de los 6 cuidadores médicos (30,0%) y de ansiedad alta es 14 (70,0%). De manera similar, Eiglier, P. y Langeard, E. (1983) muestran que los resultados potenciales del estrés se pueden

comunicar en forma de cansancio físico y mental, agotamiento por aprensión, mal humor y presión ansiosa, nerviosismo, ejecución disminuida, desilusión competente, tensión ansiosa, hipertensión, poca utilidad, pérdida de confianza en sí mismo, mal humor, pérdida de inspiración y estallidos de batallas locales.

Por lo tanto, en el siguiente análisis del objetivo específico; Identificar el nivel de calidad de atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote, 2021.

En la tabla 2; el 70% en las dimensiones de trabajo actual y remuneraciones e incentivos tienen un nivel alto, el 33.7% en su dimensión interacción con el jefe inmediato tienen un nivel medio, y el 8.7 % en la dimensión interrelación con sus compañeros tienen un nivel bajo. De tal manera que la variable de calidad de atención resulta que tienen un nivel bajo. Estos resultados concuerdan con Chu (2017) donde plantea que muy bien se puede notar tanto en la tabla 3 en cuanto a la conexión entre el grado de estrés y la naturaleza del cuidado de los asistentes en el foco de bienestar de Santa Julia durante 2018, donde no descubrimos la feria de información. y cuadrado de baja presión identificado con la naturaleza de la atención de los cuidadores médicos (pésimo, normal, excelente), podemos decir que hay baja calidad de atención identificada con nivel medio de presión con 13 (65.0%) y con un grado significativo de estrés con 7 (35,0%) del agregado, igualmente se deduce que tenemos un cuidado de carácter consuetudinario con sentimientos de ansiedad medios con 11 (55.0%) y con sentimientos de ansiedad altos con 9 (45.0%) del agregado, y tenemos información similar en cuanto a a la calidad de gran consideración. De igual forma, Canzio (2019) en el examen de la naturaleza del cuidado de enfermería a partir de la impresión del cliente que acude a la administración de crisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, rastreó los descubrimientos que lo acompañan; atributos positivos de visión de la naturaleza del cuidado de enfermería, más (50,0%) de los pacientes mostraron tasas de aprobación (clases consistentes y con bastante frecuencia). De los atributos de discernimiento de calidad negativa, muy bien se puede ver que (58.5%) de los pacientes aluden a ser tratados como un número de cama o 38 un análisis y la mayoría alude a un clima incómodo (81.5%) y la presencia de conmoción durante su consideración (90,0%). En particular, algunas investigaciones han detectado que el peligro de agotamiento apasionado

provocado por altas solicitudes de trabajo es varias veces mayor que el de las personas comunes. Hay poca ayuda de los compañeros y el peligro de problemas de espalda, cuello y hombros ha aumentado significativamente; fuertemente influenciado por el trabajo, el peligro de muerte cardiovascular se ha multiplicado y una gran presión puede aumentar el peligro de hipertensión. Del mismo modo, los peligros inmediatos para el bienestar de la presión relacionada con las palabras se identifican con enfermedades coronarias, enfermedades relacionadas con el estómago, hipertensión y migrañas, e infecciones musculoesqueléticas (dolor lumbar). Además, el factor de presión del trabajo a largo plazo puede provocar problemas de bienestar emocional del trabajador como el agotamiento mental, influir en la ejecución del trabajo o llevar a perspectivas desafortunadas.

Así, Cabo (2014) plantea en su investigación que la visión de los clientes sobre el trabajo de enfermería en el principal grado de atención, nivel de cumplimiento de los clientes de la EBAIS bajo examen con respecto a la consideración dada por el personal de Enfermería durante la discusión, en este. En el segmento se ve que las respuestas adecuadas oscilan entre asombrosas y grandes, ya que se obtuvo (42,5%) para la primera y (42,9%) para la segunda. Uno (9,2%) califica la consideración como razonable y un pequeño nivel de clientes la califica como pobre (0,8%). Críticamente, nadie evaluó la consideración como terrible. Por lo que el MINSA (2010) alude a un carácter estándar del cuidado de enfermería, se caracteriza por tener una gran consideración en el plano experto especializado, destacando las habilidades y capacidades en los sistemas de los asistentes, sin embargo, la medida relacional no se cumple totalmente en los mayores. Parte por la irreflexión en el cuidado de sus necesidades psicosociales como persona hospitalizada. Por otra parte, una baja calidad de la atención de enfermería genera desolación y mortalidad, pérdida de salario y, por lo tanto, expande los gastos de las condiciones médicas, también puede provocar una expansión de la agonía, duradera e incluso la desaparición (Castrillón y Long, 2007).

Según Donabedian (1992), alude a las conexiones proveedor-comprador que se identifican con las oficinas de la fundación para la mejor ordenación de las administraciones. En un principio pasó por una fase en la que el interés era más destacado que el acopio, circunstancia que cambió, en general llegando a una

circunstancia contraria, dejando la única opción de afrontar la prueba ofreciendo mayores administraciones a menor costo. En esta medición, el cliente tiene una capacidad más destacable para evaluar la calidad, lo que ha hecho que las asociaciones que dan bienestar a las administraciones trabajen más en los ciclos de ordenación de la administración, buscando hacerlos más competentes y convincentes. En todo caso, hay una medida o una parte de la naturaleza de los servicios médicos que, independientemente de ser la principal, la necesidad y la crucial, ha sido totalmente desatendida y relegada a un nivel bajo en esta afluencia de especulaciones y la junta de la calidad de atención del usuario. Esta medida es la medida humana, un punto de vista clave, ya que la razón de ser de las administraciones del bienestar es cuidar y asegurar la solidez de un individuo (Donabedian, 1992).

En el estudio de Altamirano y Cedeño (2016) en la investigación calidad de atención de enfermería desde la mirada del cliente que acude a la administración de crisis del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, se rastrearon los descubrimientos que lo acompañan, atributos positivos de impresión de la naturaleza del cuidado En enfermería, (50,0%) de los pacientes mostraron tasas de aprobación (clasificaciones consistentes y con bastante frecuencia). De los atributos negativos de la impresión de valor, se puede observar muy bien que (58,5%) de los pacientes aluden a ser tratados como un número de cama o un hallazgo y la mayor parte aluden a un clima incómodo (81,5%) y a la presencia de clamor durante su consideración (90,0%).

Finalmente, en el ultimo objetivo específico; evaluar la asociación entre el estrés laboral y la atención del usuario interno del Hospital III - EsSalud, Chimbote, 2021.

En la tabla 3; donde señala que el 0.971, afirma que existen relación entre las variables de estudio que es estrés laboral y calidad de atención. Se contrasta con Araujo y Ramos (2016) en este estudio a diferencia de nuestra investigación, afirma lo contrario que el estrés laboral influye de forma negativa en la calidad de atención brindada al usuario. Según la prueba de correlación de Pearson, hay una relación negativa entre el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería y la calidad brindada al usuario; estadísticamente (-0.645) es significativa la calidad de atención en el nivel de estrés laboral.

VI. CONCLUSIONES

En el Hospital III – EsSalud, Chimbote, de un total de 80 trabajadores, 45 de ellos afirman que el nivel de estrés es bajo, en su dimensión respaldo del grupo, asimismo 45 afirman tener un nivel medio con su dimensión clima organizacional, se concluye que existe un nivel bajo en las diferentes dimensiones del estrés.

En el Hospital III – EsSalud, Chimbote, de un total de 80 trabajadores, 56 de ellos afirman que tienen un nivel alto en las dimensiones de trabajo actual y remuneraciones e incentivos, 23 encuestado manifiestan tener un nivel medio con respecto a la dimensión oportunidad de progreso y 7 señalan tener un nivel alto en la dimensión de interrelación con sus compañeros; se concluye que en nivel de calidad en ciertas dimensiones es alta pero a la vez existe un nivel bajo, lo que se tiene que mejorar.

Se concluye que con un nivel de significancia $001 > 0,0$, obteniendo el coeficiente de Pearson de 0,971, en la cual se acepta la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula, manifiesta que si existe relación entre las variables de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Dadas ya las conclusiones referentes:

- Se recomienda al director del Hospital III Chimbote - EsSalud, la implementación de talleres de manejo del estrés entre los profesionales de la salud, cada taller debe ser integral y enfocado en el desarrollo de actitudes y habilidades para evaluar el manejo del estrés.
- Se recomienda continuar las investigaciones relacionadas con este tema, porque el estrés actual es parte fundamental del desarrollo laboral de muchos trabajadores, por lo que afectará permanentemente la calidad de la atención a los usuarios y ayudará a los pacientes a beneficiarse de las instalaciones de salud y hospitales.
- Los hospitales deben ofrecer seminarios sobre el manejo del estrés y la calidad de la atención para los profesionales de la salud.

REFERENCIAS

- Altamirano, L., & Cedeño, E. (2016). *Calidad Percibida del Cuidado de Enfermería en Niños/as y Estancia Hospitalaria*. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5684>.
- Araujo, R., & Ramos, I. (2016). *Percepción de la calidad de atención de enfermería, área de pediatría, Hospital Básico Cayambe*. Cayambe, Ecuador: Repositorio de la Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6211/1/06%20ENF%20732%20TRABAJO%20GRADO.pdf>.
- Asamblea del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea del Ecuador. (2012). Ley Orgánica de Salud. http://www.todaunavida.gob.ec/wp-ntent/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf.
- Anufriyeva, V. et al. (2020). The validity and reliability of self-reported satisfaction with healthcare as a measure of quality: a systematic literature review, *International Journal for Quality in Health Care*, mzaa152, <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa152>
- Barrios, F. et al. (2020). *Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale*, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(4), 5111; <https://bit.ly/35oqljG>
- Bernal, I. (2020). Gestionar el estrés laboral en tiempos de la Covid. *Invertia – el español*. https://www.elespanol.com/invertia/opinion/20200818/gestionar-estres-laboral-tiempos-covid/513818616_12.html
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. (2a ed.). Madrid: La Muralla S.A.

- Bonifaz, R. (2016). *La gestión del talento humano en el distrito Chambo Riobamba 06D01 - salud y su influencia en la calidad de atención al cliente. Repositorio de la Universidad Nacional del Chimborazo.* <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2790/1/UNACH-EC-ING-COM-2016-0019.pdf>.
- Buzgová, R. et al. (2020). The effect of neuropalliative care on quality of life and satisfaction with quality of care in patients with progressive neurological disease and their family caregivers: an interventional control study, *BMC Palliative Care*, 19 (143), <https://doi.org/10.1186/s12904-020-00651-9>
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la Calidad en Organizaciones Sanitarias*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Cano, J. (2015) *Tiempo de espera en la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de medicina del Hospital La Caleta*. Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este*, 2018. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cazabon, D. et al. (2020). *User experience and patient satisfaction with tuberculosis care in low- and middle-income countries: A systematic review*, *Journal of Clinical Tuberculosis and Other Mycobacterial Diseases*, 19, 2020, <https://bit.ly/38rJrYj>
- Cordero, RM. (2003) *Estrés Laboral en Médicos Residentes del Posgrado de Puericultura y Pediatría del hospital universitario Pediátrico "Dr. Agustín Zubillaga"*. Basquisimento, Estado Lara. Tesis para optar al grado de Especialista. Universidad Centro Occidental "Lisandro Alvarado". <http://bibmed.ucla.edu.ve/DB/bmucla/edocs/textocompleto/TWM172C672005.pdf>.

- Cornejo, M., & Sumba, F. (2013). *Propuesta de Estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso*. Repositorio de la UPS. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5232/6/UPS-CT002751.pdf>.
- Costa, C. (2011). *La comunicación en el hospital: La gestión de la comunicación en el ámbito sanitario*. Zamora, España: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Cuevas M (2017) *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 https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/109/Mar%C3%ADa_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, R., Rojas, R., Bravo, I., & Guzmán, H. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General 83 Enrique Garcés-Servicio de Emergencias*. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE0006-007.pdf>.
- Checa L (2018) *Inteligencia emocional para disminuir el estrés en los trabajadores de la universidad particular de Chiclayo* – 2017 <http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/udch/203/1/tesis%20exposici%c3%93n%20final%20%20pdf.pdf>
- Chu, L. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017*. Repositorio de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <http://repositorio.unapikititos.edu.pe/handle/UNAP/4853>.

- De Paula, D. (2020) Satisfaction levels with physical therapy in hospitalized patients. *Brazilian Journal of Physical therapy* 24, (2) 118-123
<https://doi.org/10.1016/j.bjpt.2019.02.012>
- Da costa, D. et al. (2020) Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients 40, *Revista Scielo*
<https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>
- Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *El marketing de los servicios*. Madrid: Mc-Graw Hill. Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. México D.F.: Cengage Learning.
- Enrique L. (2015) *Garcés-Servicio de Emergencias. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador*.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>.
- Félix, F & Egúsquiza, B. (2020). *Efectos laborales de la pandemia por la COVID-19 en el Perú. Incertidumbre y desafíos*. *Revista Actualidad Laboral*.
<https://actualidadlaboral.com/efectos-laborales-de-la-pandemia-por-la-covid-19-en-el-peru/>
- Figuroa, A. (2013). *Propuesta de un sistema de evaluación de calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo SERVQUAL dirigido al Hospital José Rodríguez del cantón Salinas. Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena*.
<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/971/1/pdf%20tesis%20Copy.pdf>.
- Fontova, A., Juvinyá, D., & Suñer, R. (2015). *Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes*. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(1), 10- 16. Doi: DOI: 10.1016/j.cali.2014.12.009
- Garcia N (2018) *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura*, 2018

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gutierrez A & Mendoza P (2019). *Waiting time and quality of care in operated odontostomatology patients. Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 183-187. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.16413>
- González, M. y Brea, J. (2006). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1), 251-272. <https://redaodem.org/articulos/iedee/v12/121251.pdf>
- Guamán, M., & Sumba, F. (2013). *Propuesta de estrategia para el mejoramiento de calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso*. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5232/6/UPS-CT002751.pdf>.
- Guato, P., Rojas, R., Illusanguil, M., & Quispe, D. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionados con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de ginecología del Hospital de Especialidades las FF.AA. N° 1 de la Ciudad de Quito en el período diciembre 2015- enero 2016*. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6302>.
- Gutiérrez, E. (2016). *Calidad de la atención del profesional de salud y nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Jorge Chávez, Madre de Dios – 2016*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo, Puerto Maldonado, Perú
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación 5a. Ed.* México D.F.: McGraw-Hill.

Hanefeld, J. (2017). *Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity.* Bull World Health Organ, 368–374.
<http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>

Hidalgo. (2019). *Diseños de investigación.*
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/4908/6895>

Heather L. Costley T; Lanell M; Moobed, JR (2018). *Do Health Promotion Behaviors Affect Levels of Job Satisfaction and Job Stress for Nurses in an Acute Care Hospital? Las conductas de promoción de la salud control los niveles de satisfacción laboral y estrés laboral de las enfermeras en un hospital de cuidados agudos, JONA: The Journal of Nursing Administration: junio de 2018 - Volumen 48 - Número 6 - p 342-348 doi: 10.1097/NNA.0000000000000625.*

Instituto Ecuatoriano de Seguro Social (2014). *Plan Médico-Funcional.* Obtenido de
<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321619/PMF+HOSPITAL+DE+MILAGRO.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguro Social (2017). *Ambulancias con equipamiento moderno al servicio del Hospital del IESS en Puyo.*
https://www.iess.gob.ec/es/web/afiliado/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_3dH2&p_plifecycle=0&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=4&_101_INSTANCE_3dH2_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_3dH2_assetEntryId=719315&_101_INSTANCE_3dH2_type

INEC. (2017). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo.* Obtenido de
http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2017/Junio/062017_Pobreza%20VF.pdf.

- Johnson J. Hall M. Job strain (2014) *workplace social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. American Journal of Public Health; 78(2): 1336 - 1342
- Kian K (2019) *Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de Huacho 2016*" <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3536/KIAN%20YSA%20KARINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Kitsios, F. et al. (2020). *Hospital information systems: measuring end-user satisfaction, European, Mediterranean, and Middle Eastern Conference on Information, EMCIS 2020*. Lecture Notes in Business Information Processing, vol 402. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-63396-7_31
- Karaca, A. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care, Nursing Open* 36 journal, vol 6 (2) <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía 15a. Ed*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Loli Pineda, A., Del Carpio Gallegos, J., Cuba B., Vergara A., Morales S, Flores C., & Lamas R. (2014). Satisfaction and service quality in public and private organizations Lima Metropolitan. *Revista De Investigación En Psicología*, 16(1), 171–190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- López, J. (2014). *Medición de la calidad de los servicios médicos brindados por la clínica del Bosque utilizando el modelo SERVQUAL y formulación de un plan de mejora*. Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <https://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/9852>.
- Marín , W., López, A., Ángeles, J., Pantoja, J., & Blas, E. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. *Conocimiento para el desarrollo*, 10(2), 237-243. <https://doi.org/10.17268/CpD.2019.02.10>

Mariño, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía*. Repositorio de Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.

Medina, P. (2012). *Comunicar y curar: Un desafío para pacientes y profesionales sanitarios*

Maswadi N, Khader YS, Abu Slaih (2019) *Un estrés percibido entre los médicos residentes en los hospitales universitarios de Jordania: Estudio transversal* JMIR Public Health Surveill 2019; 5 (4): e14238 doi: 10.2196 / 14238

Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima: MINSA.

Ministerio de Salud de Colombia. (2006). *Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC)*. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx>.

Ministerio de Salud de Perú. (2013). *Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria para Hospitales, Institutos y Diresa*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321152-indicadores-de-gestion-y-evaluacion-hospitalaria-para-hospitales-institutos-y-diresa>

Ministerio de Salud Pública. (2013). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. Ley No. 2002-80*. Obtenido de <http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ley-sis-nac-salud.pdf>

Ministerio de Salud Pública (2015). *Sistema de triaje de Manchester en emergencia Hospital General de Chone*.

http://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/manual_de_sistema_de_triage_manchester.pdf.

Ministerio de Salud Pública. (2017). *Hospitales del Ministerio de Salud iniciarán proceso de acreditación internacional*. <http://www.salud.gob.ec/hospitales-del-ministerio-de-salud-iniciaran-proceso-de-acreditación-internacional/>.

Martínez. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctica crítica: https://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n

Melgarejo, J et al. (2020). *Factors associated with service user embracement by Primary Health Care teams in Brazil, 2012: a cross-sectional study*, *Epidemiol. Serv. Saúde* 29 (5) 02 Nov 20202020, <https://bit.ly/2LwPLom>

Muyulema, C. (2016). *Plan de capacitación sobre el sistema de triage y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Provincial Docente Ambato*. Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6033/1/PIUAENF005-2017.pdf>.

Naranjo, E., & Andrade, N. (2016). *Proponer estrategias para medir y mejorar la calidad en la atención de pacientes que acuden al servicio de fisioterapia en el Centro Médico Kinnemed*. Repositorio de la UDLA. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6209>.

Navas, E., & Romero, A. (2013). *Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital de San Sebastián del cantón Sigsig*. Repositorio de la UPS. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>.

Nimer A, Naser S, Sultan N, Alasad R, Rabadi A, Abu-Jubba M, Al-Sabbagh M, Jaradat K, AlKayed Z, Aborajoo E, Daradkeh S, Abufaraj M (2019). *Síndrome de agotamiento durante el entrenamiento de residencia en*

Jordania: prevalencia, Factores de riesgo e implicaciones. Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública 2021; 18 (4): 1557.

Ochante F; Pimentel S y Tello M (2018) *Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional.* Lima 2017-2018
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4369/Estres_Ochante_Palomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud. (2013). *Estrategia de la OMS sobre la medicina tradicional 2014-2023.*

Altamirano, L., & Cedeño, E. (2016). *Calidad Percibida del Cuidado de Enfermería en Niños/as y Estancia Hospitalaria.* Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5684>

Organización Panamericana de Salud (2011). *Regulación de la enfermería en América Latina.* Obtenido de [http://new.paho.org:80/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=16767&Itemid =](http://new.paho.org:80/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=16767&Itemid=)

Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL) Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura (SERVQUAL).* *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. DOI:10.2307/1251430

Persolja, M. (2018). *The effect of nurse staffing patterns on patient satisfaction and needs: a cross-sectional study, Journal of Nursing Management Vol. (7)* <https://doi.org/10.1111/jonm.12616>.

Peña, A. (2017). *Diagnóstico del cumplimiento del modelo SERVQUAL en el Hospital José Carrasco Arteaga.* Repositorio de la Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27451/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>.

Pariona C y Maldonado M (2019) *Influencia del estrés laboral en el rendimiento académico de los estudiantes de la segunda especialidad en enfermería en el área neonatal de la Universidad Norbert Wiener* 2019. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3514/t061_21125308_m.pdf?sequence=1&isallowed=y

Raffino, M. E. (09 de 08 de 2020). *Concepto de entrevista*. <https://concepto.de/entrevista/> Universidad Autónoma del Estado de
Relación entre burnout y desempeño laboral en directivos del Hospital III EsSalud “Virgen de la Puerta”- Trujillo, en tiempos Covid-19 <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48021>

Robles. (2011). *La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004

Sandsdalen, T. et al. (2019). Patients' perceptions of the quality of palliative care and satisfaction – a cluster analysis, US National Library of Medicine - National Institutes of Health, 2019; 12: 903–915., doi: 10.2147/JMDH.S220656.

Wanti, L. et al. (2020). *End User Satisfaction for Location Health Service Application with Analysis of Task Technology Fit*. *Lontar Komputer: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, [S.l.], v. 11, n. 2, p. 76-87, July 2020. ISSN 2541-5832. Available at: < <https://bit.ly/3oxntIO>>. Date accessed: 20 Dec. 2020. Doi: <https://bit.ly/3q5bTFs>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Estrés laboral	El estrés laboral es un fenómeno que ha sido definido y estudiado de diferentes maneras que han resultado incluso contradictorias en diversas ocasiones, lo cual genera falta de consenso en su definición (Portero,2019)	Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.	Clima organizacional	Falta de cohesión	1, 2,3,4	Técnicas; encuesta para medir a los trabajadores Instrumentos; cuestionario
			Estructura organizacional	Cantidad de trabajo	5, 6, 7,8	
			Territorio organizacional	Carencia de inadecuados ambientes laborales	9,10,11	
			Estado de emergencia covid-19	Incontingencia inadecuada	12, 13,14	
			Influencia del líder	Comunicación poco asertiva del jefe	15, 16, 17,18	
			Falta de cohesión	Inadecuadas relaciones interpersonales	19, 20, 21, 22	
			Respaldo del grupo	Escaso trabajo en equipo	23, 24, 25	

Fuente: Elaboración Propia.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Calidad de atención al usuario interno	la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente (OMS)	Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.	Trabajo actual	Conozco las responsabilidades	1, 2,3,4	Técnicas; encuesta para medir a los trabajadores Instrumentos; cuestionario
			Trabajo en general	Adecuada identificación	5, 6, 7	
			Interacción con el jefe inmediato	Trabajo en equipo	8,9,10,11,12	
			Oportunidad de progreso	Reconocimiento	13,14	
			Remuneraciones e incentivos	Beneficios laborales	15, 16	
			Interacción con los compañeros de trabajo	Trabajo colaborativo	17,18	
			Ambiente de trabajo	Valoro el trabajo individual	19, 20, 21, 22	

ANEXO 2: Instrumento para medir estrés laboral.

**ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS ADAPTADA
PARA EL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL L III EsSalud -
CHIMBOTE. 2020**

DATOS GENERALES:

Sexo: F M Edad: _____ Fecha: _____
Grado de Instrucción:
Secundaria Superior Técnico Superior Universitario
Grupo Laboral:
Administrativo Personal de Mantenimiento
Asistencial Personal de Servicios
Tiempo de Servicio en el Hospital III EsSalud:
Menos de 1 año De 1 a 3 años De 3 años a más
Tipo de Contrato con el Hospital ESSALUD CHIMBOTE
276 CAS 278

INSTRUCCIONES GENERALES:

Este cuestionario sobre estrés laboral es de carácter anónimo, pues se busca que usted responda con plena libertad y veracidad.

A continuación, para cada ítem debe indicar, con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. Marque con un X el casillero que corresponda al número de su respuesta.

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

CUESTIONARIO:

Nº	ÍTEM	PUNTUACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
		NUNCA	RARAS VECES	OCASIONAL MENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTE MENTE	GENERALME NTE	SIEMPRE
CLIMA ORGANIZACIONAL								
1.	El personal del Hospital III EsSalud Chimbote no requiere de supervisión frecuente.							
2.	El personal del Hospital III EsSalud Chimbote es amable y respetuoso.							
3.	Es empático.							
4.	Es asequible al cambio.							
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL								
5.	La forma de rendir informes me hace sentir presionado.							
6.	Una persona desde mi puesto tiene poco control sobre el trabajo.							
7.	La estructura formal tiene demasiado trámite documentario.							
8.	La cadena de mando no se respeta.							
TERRITORIO ORGANIZACIONAL								
9.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
10.	No se cuenta con un ambiente privado de trabajo.							
11.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otros grupos y/o equipos de trabajo.							
		1	2	3	4	5	6	7

Nº	ÍTEM	NUNCA	Raras veces	Ocasionalm ente	Algunas veces	Frecuente mente	Generalme nte	Siempre
ESTADO DE EMERGENCIA: COVID 19								
12.	Los materiales y equipos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados.							
13.	No se dispone de brigadas médicas para realizar pruebas rápidas a la población							
14.	No se cuenta con los materiales, equipos y/o tecnología para hacer un trabajo de importancia.							
INFLUENCIA DEL LÍDER								
15.	Mi coordinador no da la cara por mí ante la dirección.							
16.	Mi coordinador no me respeta.							
17.	Mi coordinador no se preocupa de mi bienestar Personal.							
18.	Mi coordinador no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
FALTA DE COHESIÓN								
19.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
20.	Mi grupo y/o equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro del CAR.							
21.	Mi grupo y/o equipo se encuentra desorganizado.							
22.	Mi grupo y/o equipo me presiona demasiado.							
RESPALDO DEL GRUPO								
23.	Mi grupo y/o equipo no respalda mis metas profesionales.							
24.	Mi grupo y/o equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los superiores.							
25.	Mi grupo y/o equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							

ANEXO 3: instrumento para medir la calidad de atención del usuario interno

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL III EsSalud CHIMBOTE, 2020

DATOS GENERALES:

Sexo: F M Edad: _____ Fecha: _____
 Grado de Instrucción:
 Secundaria Superior Técnico Superior Universitario
 Grupo Laboral:
 Administrativo Personal de /Mantenimiento
 Asistencial Personal de Servicios
 Tiempo de Servicio en el Hospital III EsSalud:
 Menos de 1 año De 1 a 3 años De 4 años a más
 De 1 a 5 años Más de 5 años
 Tipo de Contrato con el Hospital III EsSalud:
 276 CAS 728

INSTRUCCIONES GENERALES:

Esta encuesta de satisfacción laboral es anónima. A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

<u>CÓDIGO</u>	<u>ESTOY</u>
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará:

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Indiferente	Pocas veces de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
TRABAJO ACTUAL						
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son Claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.		X			

Como se muestra en el ejemplo, usted colocará un X en el casillero que corresponde a la

puntuación 4 si esta MAYORMENTE DE ACUERDO con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto, sabe lo que se espera de usted.

(Luego de haber entendido las instrucciones, conteste TODAS las preguntas)

CUESTIONARIO:

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) en el casillero que corresponda a sus respuestas:

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
		Totalmente de	Mayormente de		Pocas veces de	Totalmente en
TRABAJO ACTUAL						
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
2.	El trabajo en mi área está bien organizado.					
3.	En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4.	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
TRABAJO EN GENERAL						
5.	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
6.	La institución me proporciona los recursos necesarios, materiales e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7.	En términos generales, me siento satisfecho con mi centro de labor.					
Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE SU CENTRO LABORAL?	5	4	3	2	1
		Totalmente	Mayormente		Pocas	Totalmente
INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO						

8.	La dirección generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho.					
9.	La dirección soluciona los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
10.	La dirección demuestra un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11.	La dirección, administración y/o coordinadores toman decisiones con la participación de los trabajadores.					
12.	La dirección de mi centro laboral hace los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
OPORTUNIDAD DE PROGRESO						
13.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que					

	permita el desarrollo de mis habilidades para la atención integral.					
14.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
REMUNERACIONES E INCENTIVOS						
15.	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16.	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO						
17.	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto significa un mayor esfuerzo.					
18.	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE CALIDAD DE ATENCIÓN SU CENTRO LABORAL?	5	4	3	2	1
		Totalmente de	Mayormente de		Pocas veces de	Totalmente en
AMBIENTE DE TRABAJO						
19.	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
20.	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
21.	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
22.	El nombre y prestigio en EsSalud III donde laboro es gratificante para mí.					

ANEXO 4: El cálculo del presente cuestionario del estrés laboral del usuario de 25 ítems, a escala de Likert de 1 al 7, y se aplicó a una muestra piloto de 10

ENCUESTA	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	1	1	4	7	3	6	2	1	3	7	5	5	3	3	5	7	5	7	6	3	7	4	4	1	2
2	3	4	4	2	3	3	2	4	5	1	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	6	2	3	3	4	81
3	7	3	5	2	7	7	7	3	3	5	3	3	3	6	4	3	5	3	5	1	4	2	5	6	4	58
4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	6	5	3	4	3	7	3	3	3	5	6	4	4	5	51
5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	2	3	3	2	7	3	3	3	3	48
6	5	4	2	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	2	3	4	6	3	5	4	4	3	48
7	7	5	2	1	2	6	4	3	4	6	7	4	3	2	1	6	5	7	1	5	5	6	3	6	4	54
8	4	3	1	3	2	3	3	3	4	3	4	5	5	3	2	3	1	3	2	1	3	7	3	3	3	43
9	4	3	1	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3	6	4	7	3	3	4	47
10	4	1	7	2	1	3	5	3	7	3	2	3	1	6	5	4	4	5	5	2	7	3	1	2	1	42
	3.16	166	3.66	2.54	2.54	2.40	2.46	1.12	166	2.99	2.01	121	179	173	157	188	4.04	3.21	2.28	3.51	2.54	3.83	1.12	2.50	134	369.8222222
	4.40	3.10	3.10	2.90	3.10	4.20	3.70	3.30	4.10	4.10	4.30	3.90	3.70	3.80	3.70	4.10	3.60	3.90	3.50	3.20	5.10	4.50	3.30	3.50	3.30	
SUMA DE VARÍTEM	29.19	LEYENDA DE CÓDIGOS																								
Nº ÍTEMS	25	1 Si la condición NUNCA																								
COEFICIENTE ALFA	0.96	2 Si la condición RARA VEZ																								
		3 Si la condición OCASIONALMENTE																								
		4 Si la condición ALGUNAS VECES																								
		5 Si la condición FRECUENTEMENTE																								
		6 Si la condición GENERALMENTE																								
		7 Si la condición SIEMPRE																								

ANEXO 5: El cálculo del presente cuestionario de la calidad de atención al usuario de 22 ítems, a escala de Likert de 1 al 5, y se aplicó a una muestra piloto de 10

N° ENCUESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	5	3	4	2	3	3	5	5	5	1	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	72
2	3	4	4	2	3	3	2	4	5	1	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	70
3	5	3	4	2	3	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	3	4	2	3	4	3	4	47
4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	49
5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	2	3	3	3	4	3	48
6	5	4	2	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	48
7	4	5	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	6	3	5	2	3	3	3	4	3	47
8	4	3	1	3	2	3	3	3	4	3	4	5	5	3	2	3	1	3	2	3	3	3	43
9	4	3	1	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	4	47
10	5	3	2	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	5	53
	0.49	0.50	1.39	0.23	0.22	0.23	1.16	0.54	0.77	2.01	0.84	0.93	0.72	1.07	0.50	0.50	1.39	0.23	0.22	0.23	0.23	0.62	102.2666667
	4.40	3.50	2.50	2.70	3.00	3.30	3.60	3.90	4.10	3.30	4.20	3.60	4.50	3.80	3.50	3.50	2.50	2.70	3.00	3.30	3.30	3.80	
SUMA DE VARÍTEM	10.04																						
N° ÍTEMS	22																						
COEFICIENTE ALFA	0.94																						
LEYENDA DE CÓDIGOS																							
1= T O T A L M E N T E E N D E S A C U E R D O C O N L A O P I N I Ó N																							
2= P O C A S V E C E S D E A C U E R D O C O N L A O P I N I Ó N																							
3= I N D I F E R E N T E A L A O P I N I Ó N																							
4= M A Y O R M E N T E D E A C U E R D O C O N L A O P I N I Ó N																							
5= T O T A L M E N T E D E A C U E R D O C O N L A O P I N I Ó N																							

ANEXO 6: Base de datos.

PERSONAL NOMBRADO, CONTRATADO Y CAS - NOVIEMBRE 2020



Nº	CODIGO	DNI	APELLIDOS Y NOMBRES	Fecha de Ingreso	COD - CA R	NIV EL	CARGO S/N	CARGO	REGIMEN LABORAL	REG. LAB DES	AREA	Descripción Unidad Organizativa	DEPENDENCIA	AREA1	AREA2	AREA3	SEXO	ESPECIALIDAD	GE
3	11642633	9001165	CAYAO ROMAN ELIZABETH	03/04/1986	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
8	11874713	32806652	VILLA DIAZ BLANCA NICIDA	01/03/1987	P255	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan U Cont.Cos	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	U Cont y Costos	Femenino	CONTADOR	
11	12076317	22283579	CARRANZA HUAROTO MARIBEL	04/11/1987	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
20	12368634	32845624	BERNUY VELASQUEZ INDIRA JULIA	02/06/1987	T345	T2	TECNICO DE PROC. AUT. DATOS	TECNICO DE P.A.D. 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv InHoS U MinSG	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Ing Hosp S	U M E In y Ser G	Femenino	-	
25	12370258	32842525	GALLARDO PIZARRO JOSEFA ELIZABETH	01/09/1986	T305	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Adq U Prog.Adq	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Adquisicio	U Prog y Adqu	Femenino	-	
38	12372234	32853591	CARRENO PRADO GRACIELA SUSANA	10/12/1981	T435	T3	TECNICO NO DIPLOMADO	TECNICO NO DIPLOMADO 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo Dp ADyT S Farma	D Hill Chimbot	Dpt A Diag y T	S Farmacia	-	Femenino	-	
43	12372830	32794203	CASTRO ALVA JOSE ESTUARDO	25/02/1976	P255	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo Dp A.ReMeRyC	D Hill Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Masculino	ADMINISTRADOR	
62	12374758	32796364	DIAZ ANGULO VICTORIA REYNA	01/09/1986	PTAS	P4	PROF. TECNICO ASISTENCIAL	PROF.TEC.ASISTENC.5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo Dp ADyT S PatCli	D Hill Chimbot	Dpt A Diag y T	S Pato Cli Lab	-	Femenino	-	
72	12376169	32795391	FLOREZ SANCHEZ ENRIQUETA ELSA	23/10/1981	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
74	12376556	32795808	GANOZA ALBITRES TIMARMAN CUBA	16/10/1981	T305	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan U Cont.Cos	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	U Cont y Costos	Masculino	-	
75	12376587	32846234	GANOZA ALBITRES YOLANDA VIRGILIA	01/09/1986	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
83	12378234	32802594	HARO MENDOZA YELOMILA ADRIANA	04/11/1986	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
109	12382978	32807155	PALACIOS GONZALES MERCEDES ELIZABETH	01/09/1986	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Hill Chimbo S Enfer	D Hill Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	

123	12384029	6248303	POZO VIDAL DELSA BRUMILDA	04/11/1986	TN5	P4	TECNICO ESPECIALIZADO	TECNICO ESPECIALIZADO 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S Dídima	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Diag por Imag	-	Femenino	-	
134	12385315	32739334	RODRIGUEZ YSLA NANCY JANETTE	07/12/1981	PTAS	P4	PROF. TECNICO ASISTENCIAL	PROF.TEC.ASISTENC.5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
135	12385377	32844805	RODRIGUEZ LLARO SANTOS EMILIA	04/11/1986	T445	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
156	12388074	32864622	TICLIA BLAS SARA ANTONIETA	02/05/1980	AS5	P2	ASISTENTE SOCIAL	ASISTENTE SOCIAL 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	Despacho	-	Femenino	-	
166	12390201	32856737	ZANABRIA ARMAS VICTORIA VICENTA	01/09/1986	A095	A1	AUXILIAR DE SERV. ASISTENCIAL	AUXILIAR DE SERV. ASISTENCIAL 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash Pol VPanta S ADyT	Pol Metropolitana	S Ayu Diag Tra	Despacho	-	Femenino	-	
181	12392030	32847551	BERNAOLA PORRAS ZOILA TERESA	26/08/1986	CD5	P2	CIRUJANO DENTISTA	CIRUJANO DENTISTA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp CirG S SubEspQ	D HIII Chimbot	Dpt Cirugia G	S Sub Esp Quir	-	Femenino	-	
186	12392903	32953341	BARRANTES SALDANA BERTILA	02/05/1980	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
187	12393028	32953362	BENITES HORNA HORLANDO EDUARDO	01/09/1986	P255	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 5	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of CoorPres CEPRIT	Ger.Red Asist.	Of Coord Prest	CEPRIT	-	Masculino	INGENIERO PESQUERO	
205	12394763	18039940	GARCIA SANDOVAL OLGA	25/08/1987	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
221	12396989	32807770	LOZANO RODRIGUEZ YOLANDA ELIZABETH	20/02/1987	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	
323	14851343	32853721	CONTRERAS CUEVA AUSBERTO JOEL	10/06/2008	T304	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 4	R.L.276	Nombrado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv RRHH U Remu	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div R Humanos	U Remuneracione	Masculino	-	
340	15138358	32844443	VERGARAY AYALA GUSTAVO ADOLFO	10/04/2010	T445	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 4	R.L.276	Nombrado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Masculino	-	
370	13324349	32945425	RAVELLO LAZARO CESAR AMADO	01/03/1997	T305	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan U Cont.Cos	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	U Cont y Costos	Masculino	-	
372	13324407	18180980	URQUIAGA CABRERA LUIS IGNACIO	01/03/1997	T305	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan U TesPre	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	U Teso y Presup	Masculino	-	
390	13325248	32915056	RIOS NORIEGA LETICIA MARIBEL	01/03/1997	PTAS	P4	PROF. TECNICO ASISTENCIAL	PROF.TEC.ASISTENC.5	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S PatCli	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Pato Cli Lab	-	Femenino	-	
391	13325279	32541464	NOVOA POLO ELSA EDITA	01/03/1997	PTAS	P4	PROF. TECNICO ASISTENCIAL	PROF.TEC.ASISTENC.5	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S PatCli	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Pato Cli Lab	-	Femenino	-	
451	13638380	32949773	LULIMACHE MORALES NANCY VERONICA	02/04/2002	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 5	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermería	Despacho	-	Femenino	-	

480	13874844	32888298	PONTE COTOS ROCIO PILAR	15/06/1999	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
485	13874995	32732232	CHAVEZ MALAVER KARIN GISELA	15/06/1999	EN5	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
492	13916398	32822033	SACHUN LEAL JOSE LUIS	02/08/1999	P255	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 4	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA	Ger.Red Asist.	Despacho	Despacho	-	Masculino	COMUNICADOR SOCIAL	
496	13949573	32858462	GIL CARRASCO CARLOS AUGUSTO	27/09/1999	T105	T3	CONDUCTOR DE AMBULANCIA	CHOFER ASISTENCIAL 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp EUCI S Emer	D HIII Chimbot	Dpt E Cuid Int	S Emergencia	-	Masculino	-	
550	14372396	32938359	CANO TINOCO PATRICIA MARLENI	28/05/2002	EN4	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
551	14372423	32915285	BACA RODRIGUEZ MARGOT	29/05/2002	EN4	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 4	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
556	14449347	2830395	GARCIA TORRES OSWALDO	30/12/2002	F283	E4	DIRECTOR DE HOSP. APOYO III	DIRECTOR DE HOSPITAL BASE	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dir	D HIII Chimbot	Direccion	Despacho	-	Masculino	EMERGENCIA Y DESASTRES	
570	14537093	10812199	ROBLES ZANELLI SANDRA MILAGROS	28/04/2004	F706	E5	JEFE DE SERV. ASISTENCIAL	JEFE DE SERVIC.ASISTENCIAL	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp CirG S SubEspQ	D HIII Chimbot	Dpt Cirugia G	S Sub Esp Quir	-	Femenino	-	
581	14568350	25775539	LLAVE CORTEZ RAMIRO	05/11/2004	ME4	P1	MEDICO	MEDICO 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp Me S SubEspMe	D HIII Chimbot	Dpt Medicina	S Sub Esp Med	-	Masculino	NEUMOLOGIA	
595	14606900	32955918	SARMIENTO DEL ROSARIO ERIKA MILUSKA	17/08/2005	EN3	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
604	14644468	41054979	GARCIA NECO JUAN MANUEL	20/07/2015	ME1	P1	MEDICO	MEDICO 1	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp CirG S CirGral	D HIII Chimbot	Dpt Cirugia G	S Cirg General	-	Masculino	CIRUGIA GENERAL	
624	14743048	32739684	OLIVOS LOPEZ ANDER JOEL	27/08/2007	ME3	P1	MEDICO	MEDICO 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp Me S SubEspMe	D HIII Chimbot	Dpt Medicina	S Sub Esp Med	-	Masculino	NEUROLOGIA	
629	14763591	32738729	ANGULO BARDALES LIDA MAGALI	01/11/2007	EN3	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
687	15019167	40053477	BARRETO MORILLOS MILUSKA MILAGRO	01/09/2009	TM3	P2	TECNOLOGO MEDICO	TECNOLOGO MEDICO 3	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	Despacho	-	Femenino	Fisica Medica	
717	15450324	44545209	SANTOS FLORES KEVIN LENIN	01/06/2019	T612	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S PatCli	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Pato Cli Lab	-	Masculino	-	
718	15450355	46404165	GONZALES AZANA LUCIA ANDRASHLYN	01/06/2019	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash CM Coishco	CM Coishco	Despacho	Despacho	-	Femenino	-	
728	15461549	41687017	ALAYO CHACON MARITZA MARIBEL	01/06/2019	EN2	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash CM Casma	CM Casma	Despacho	Despacho	-	Femenino	-	

760	15638579	32951359	VILELA FLORES LUISA NATIVIDAD	01/01/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
763	15638668	44183610	BERROCAL SOTO LIBET ELEANA	01/01/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
764	15638699	32945872	CABRERA SANCHEZ JESSICA ERIKA	01/01/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
786	15688168	44620899	CARRASCO CRIVILLERO OLGA PAULINA	01/05/2020	EN2	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
787	15688199	40984448	ABANTO BUIRON JESSICA GIOVANNA	01/05/2020	EN2	P2	ENFERMERA	ENFERMERA 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HI Cono Sur S ADyT	H I Cono Sur	S Ayu Diag Tra	Despacho	-	Femenino	-	
798	15709311	33259610	COLLANTES JACINTO MARIA ELENA	01/07/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
799	15709342	41923925	CASTILLO NORABUENA ERIKA LIZ	01/07/2020	T442	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
846	15978954	32784964	QUESQUEN PAREDES RICARDO OSWALDO	06/10/2015	T601	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 5	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Finan	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Finanzas	-	Masculino	-	
854	16065710	40443965	VELEZ ROJAS GIULIANA KAREN	31/05/2016	T611	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 1	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
862	16128894	32914638	QUESQUEN PAREDES WILMER EDUARDO	07/09/2016	T601	T3	TECNICO CALIFICADO	TECNICO CALIFICADO 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv InHoS U MinSG	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Ing Hosp S	U M E In y Ser G	Masculino	-	
863	16128921	32963415	FLORES HERRERA MARCO ANTONIO	07/09/2016	T601	T3	TECNICO CALIFICADO	TECNICO CALIFICADO 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv InHoS U MinSG	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Ing Hosp S	U M E In y Ser G	Masculino	-	
885	16308412	40453949	OCHARAN CHAUCA ROSA AMELIA	02/11/2017	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
887	16308501	80204861	VILLAR CABALLERO DORIS MARGOT	02/11/2017	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp Me	D HIII Chimbot	Dpt Medicina	Despacho	-	Femenino	-	
901	16370489	32967620	RAMIREZ ALEY GINA MARISSA	01/02/2018	T433	T3	TECNICO NO DIPLOMADO	TECNICO NO DIPLOMADO 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S Farma	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Farmacia	-	Femenino	-	
904	16370996	40065408	SANTOS MARQUINA ROSMERY YESENIA	01/02/2018	T443	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
906	16372016	41228915	ZAVALETA ALEGRE JACQUELINE DANICSA	01/02/2018	T443	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
909	16386534	32809776	MORENO HUAMALIANO MARIA TERESA	01/03/2018	T443	T3	TECNICO DE ENFERMERIA II	TECNICO DE ENFERMERIA II 2	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	

934	16419325	42841345	RIOS PEREDA JUAN MANUEL	01/06/2018	T302	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 2	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash Pol VPanta U Adm	Pol Metropolitana	U Administraci	Despacho	-	Masculino	-	
950	16447827	32820999	CAMPOS PAZ DE GALVEZ AUGUSTA VIOLETA	12/06/2018	T611	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 1	R.L.728	Plazo Fijo	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
951	16447858	32976944	DE LA CRUZ COLONIA JENNY ESTELA	12/06/2018	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp ADyT S Dialma	D HIII Chimbot	Dpt A Diag y T	S Diag por Imag	-	Femenino	-	
954	16447947	42162705	PAREDES LLICO ERIKA JACQUELINE	12/06/2018	T611	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 1	R.L.728	Plazo Fijo	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
956	16448000	44841893	VALLE RIVERA KAREN VICTORIA	12/06/2018	T611	T3	DIGITADOR ASISTENCIAL	DIGITADOR ASISTENCIAL 1	R.L.728	Plazo Fijo	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
963	16453376	32920343	PEREDA MENDEZ SOFIA CLEOPATRA	01/08/2018	T302	T2	TECNICO SERV. ADM. Y APOYO	TECNICO DE SERV. ADM. Y APOYO 2	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash Pol VPanta Dir	Pol Metropolitana	Direccion	Despacho	-	Femenino	-	
977	16551235	42747727	EPIFANIA GALVEZ BERTHA DORIS	09/11/2018	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Adq	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Adquisicio	-	Femenino	-	
978	16551266	43373084	VALVERDE NONATO JESSICA KARINA	21/11/2018	T601	T3	TECNICO CALIFICADO	TECNICO CALIFICADO 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash GRA Of Adm Dv Adq U Prog.Adq	Ger.Red Asist.	Of Administrac	Div Adquisicio	U Prog y Adqu	Femenino	-	
990	16578714	70179487	REYES CANO LADY KATERIN	01/02/2019	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
992	16578776	46756541	PANTOJA COSSIOS TANIA MARILYN	01/02/2019	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Indeterminado	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
993	16578803	44955401	CANO RIVERA AIKO SAYURI	01/02/2019	T421	T3	DIGITADOR	DIGITADOR 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp A.ReMeRyC	D HIII Chimbot	D A.Re.Med.RyC	Despacho	-	Femenino	-	
1021	16610519	47069280	DEL CARPIO COLLANTES GERALDINE ROXANA	03/07/2019	T601	T3	TECNICO CALIFICADO	TECNICO CALIFICADO 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HIII Chimbo Dp Me S SubEspMe	D HIII Chimbot	Dpt Medicina	S Sub Esp Med	-	Femenino	-	
1040	16612841	71656019	AREVALO VARAS ANTHONY DAVID	03/12/2019	P251	P2	PROFESIONAL	PROFESIONAL 1	R.L.728	Plazo Fijo	Administrativo	RA Ancash HI Cono Sur Dir U Pla.Cal	H I Cono Sur	Direccion	U Planea.y Calid	-	Masculino	INGENIERO DE SISTEMAS	
1041	16612927	45875402	BENITES PALACIOS LILIANA ELIZABETH	24/12/2019	EN1	P2	ENFERMERA	ENFERMERA	R.L.728	Indeterminado	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo S Enfer	D HIII Chimbot	S Enfermeria	Despacho	-	Femenino	-	
1067	15993262	43994688	COSTA SALCEDO LEYDI MILAGROS	16/10/2015	ME1	P1	MEDICO	MEDICO 1	CAS 1057	CAS	Asistencial	RA Ancash HIII Chimbo Dir	D HIII Chimbot	Direccion	Despacho	-	Femenino	-	ME GE
1113	16279912	43109957	TORRES LINARES KARLA MARIELA	21/08/2017	ME1	P1	MEDICO	MEDICO 1	CAS 1057	CAS	Asistencial	RA Ancash Pol VPanta S MeQx	Pol Metropolitana	S M Quirurgico	Despacho	-	Femenino	MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	

ANEXO 5: Ficha técnica

CUESTIONARIO ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS ADAPTADA PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1. Técnica e instrumento:** Cuestionario
- 2. Nombre del instrumento:** Estrés Laboral
- 3. Autor original:** Marianella Luz De La Cruz Pisfil
- 4. Forma de aplicación:** se aplicará en los meses de mayo y julio
- 5. Medición:** Escala de Likert
- 6. Administración:** Documentos del Hospital III EsSalud Chimbote.
- 7. Tiempo de aplicación:** 2 meses.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

La guía documental tiene como objetivo determinar el nivel de estrés del usuario interno del Hospital III, EsSalud – Chimbote 2021.

III. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento y lapiceros.

IV. VALIDACIÓN:

Este instrumento fue sometido a juicio de expertos al igual que el primer instrumento, tal cual el anterior se busca comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba.

Para la validación de los instrumentos se tuvo como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de Operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Estadísticos de fiabilidad Estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,97	25

I. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Clima organizacional	1,2,3,4
Estructura organizacional	5,6,7,8
Territorio organizacional	9,10,11
Estado de emergencia: COVID 19	12,13,14
Influencia del líder	15,16,17,18
Falta de cohesión	19,20,21,22
Respaldo del grupo	23,24,25

FICHA TÉCNICA

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL III - ESSALUD - CHIMBOTE

DATOS GENERALES:

V. DATOS INFORMATIVOS:

- 8. **Técnica e instrumento:** Cuestionario
- 9. **Nombre del instrumento:** Calidad de atención al usuario
- 10. **Autor original:** Marianella Luz De La cruz Pisfil
- 11. **Forma de aplicación:** se aplicó en los meses de mayo y julio
- 12. **Medición:** Escala de Likert
- 13. **Administración:** Documentos del Hospital III, EsSalud - Chimbote.
- 14. **Tiempo de aplicación:** 2 meses.

VI. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

La guía documental tiene como objetivo Determinar la calidad de atención al usuario interno del Hospital III, EsSalud - Chimbote.

VII. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento y lapiceros.

VIII. VALIDACIÓN:

Este instrumento fue sometido a juicio de expertos al igual que el primer instrumento, tal cual el anterior se busca comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba.

Para la validación de los instrumentos se tuvo como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de Operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Estadísticos de fiabilidad calidad de atención al usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,84	13

II. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Trabajo actual	1,2,3,4
Trabajo en general	5,6,7
Interacción con los compañeros de trabajo	8,9
Ambiente de trabajo	10,11,12,13

ANEXO 6: Autorización



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 111 -GRAAN-ESSALUD-2021

Chimbote, 02 de Junio del 2021

Señora,

LIC. MARIANELLA LUZ DE LA CRUZ PISFIL
Presente.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION



REF. : NIT: 6543-2021-2956

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y a la vez en respuesta a su solicitud **AUTORIZAR** el desarrollo del Proyecto de investigación titulado "**ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL III ESSALUD, CHIMBOTE 2021**"; a su vez, recalcar que la información recabada para dicho estudio es eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio; a su vez, los resultados deberán ser presentados a la institución al finalizar la investigación, para los fines que se estime pertinente.

Por lo antes expuesto, se le otorga todas las facilidades del caso, con la finalidad que pueda desarrollar sin contratiempos la respectiva investigación, salvaguardando siempre la integridad y seguridad de nuestros usuarios y respetando las normas institucionales.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Dr. Marianella Luz de la Cruz Pisfil
C. DENTISTA
RESISTENCIA ANCAASH
EsSalud

RDC/CA
CC. Anexo

Área	Año	Consecutivo
Ni: 6543	2021	2956

Constancia Nro. 06-2021.

El presidente del comité institucional de ética en investigación del Hospital III EsSalud Chimbote hace constar que el proyecto de investigación señalado a continuación fue APROBADO por el comité de ética.

Título del proyecto: **Estrés laboral y calidad de atención en el hospital III EsSalud Chimbote 2021.**

Versión: 01

Código de proyecto: 06-2021

Investigador local: **Marianella Luz de la Cruz Pisfil.**

La aprobación incluyó los documentos finales descritos a continuación:

1. Protocolo de investigación. Versión 01 de fecha 02 junio 2021.
2. Consentimiento conformado Versión 01 de fecha 02 junio 2021.

La APROBACION considera el cumplimiento de los estándares de la institución, los lineamientos científicos y éticos, el balance riesgo beneficio, la calificación del equipo investigador y la confidencialidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá se reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará cada 6 meses el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de este. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el 2 de junio 2022.

Si aplica, los trámites para renovación deben iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

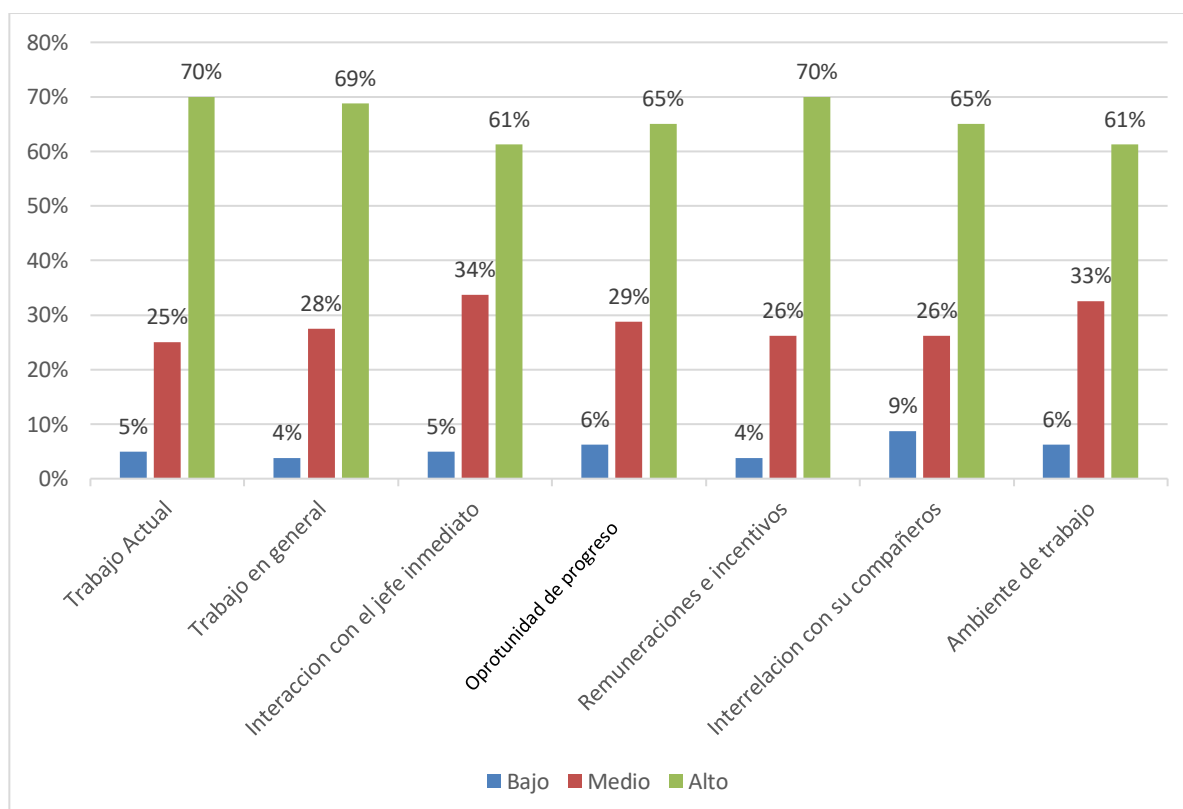
Chimbote, 02 de junio 2021.



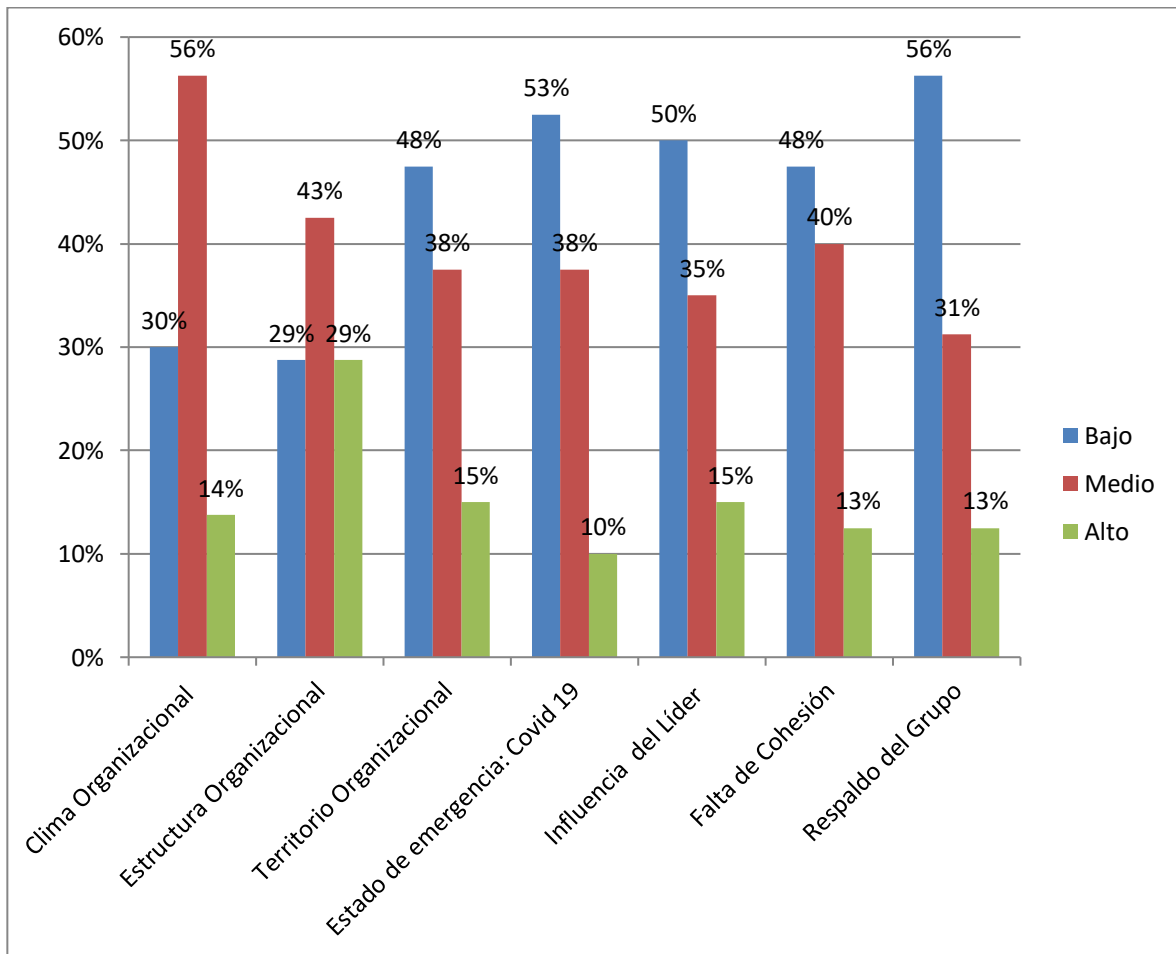
Guillermo Alberto Asano Merales
PRESIDENTE C.I.E.I.
C.M.P. Nº 34503 R.N.E. Nº15322
HOSPITAL III CHIMBOTE - ESALUD


Anexo 7: Tabulación de datos

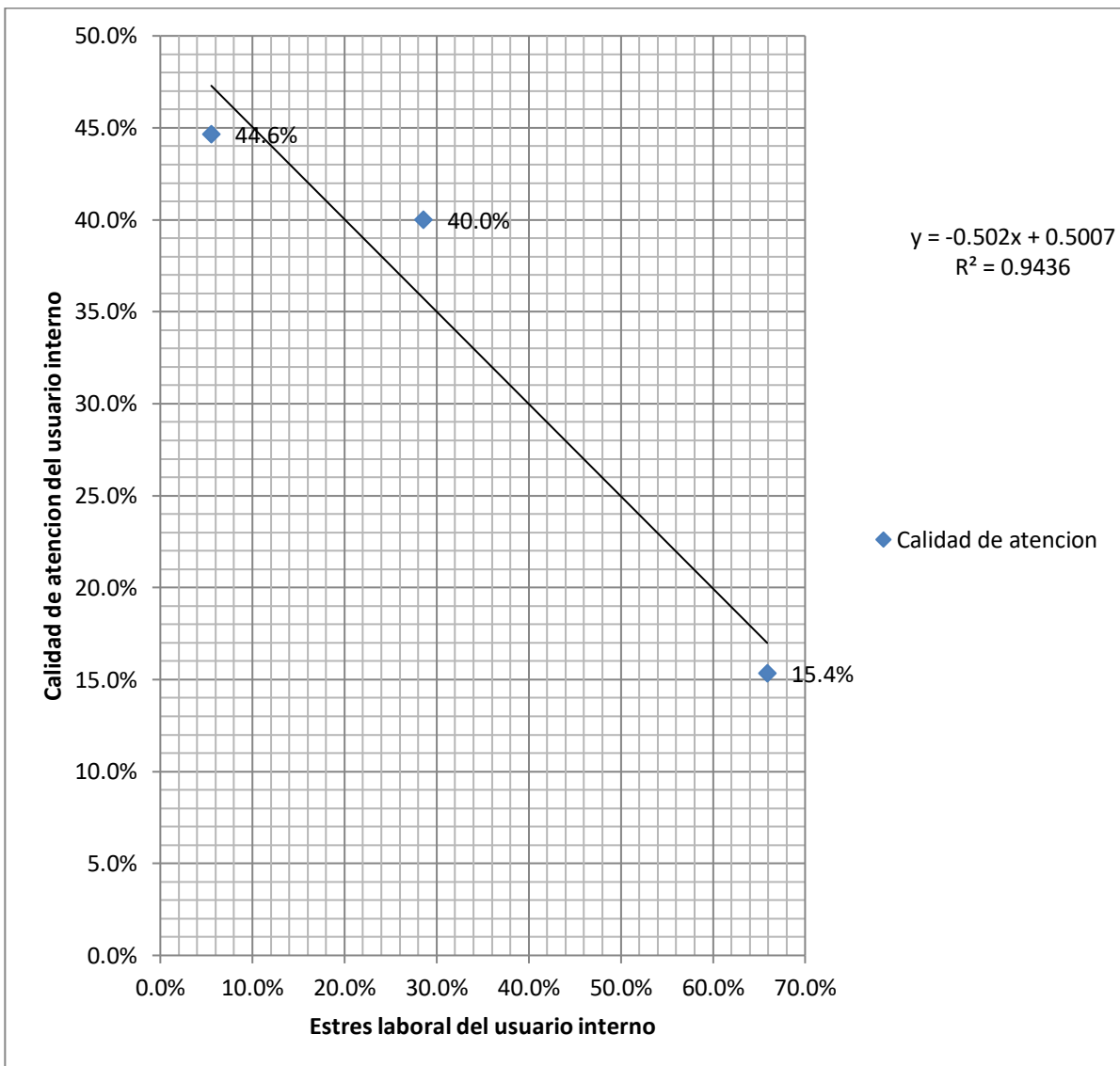
ESTRÉS LABORAL DEL USUARIO INTERNO								
Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%	N°	%		
Trabajo Actual	4	5%	20	25%	56	70%	80	100%
Trabajo en general	3	4%	22	28%	55	69%	80	100%
Interacción con el jefe inmediato	4	5%	27	34%	49	61%	80	100%
Oportunidad de progreso	5	6%	23	29%	52	65%	80	100%
Remuneraciones e incentivos	3	4%	21	26%	56	70%	80	100%
Interrelación con sus compañeros	7	9%	21	26%	52	65%	80	100%
Ambiente de trabajo	5	6%	26	33%	49	61%	80	100%
Media	4.429	6%	22.86	29%	52.71	66%	80	100%



CALIDAD DE ATENCION DE USUARIO INTERNO								
Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total N°	Total %
	N°	%	N°	%	N°	%		
Clima Organizacional	24	30%	45	56%	11	14%	80	100%
Estructura Organizacional	23	29%	34	43%	23	29%	80	100%
Territorio Organizacional	38	48%	30	38%	12	15%	80	100%
Estado de emergencia Covid 19	42	53%	30	38%	8	10%	80	100%
Influencia del Líder	40	50%	28	35%	12	15%	80	100%
Falta de Cohesión	38	48%	32	40%	10	13%	80	100%
Respaldo del Grupo	45	56%	25	31%	10	13%	80	100%
Media	35.71	45%	32	40%	12.29	15%	80	100%



Valores	Estrés Laboral	Calidad de atención
Bajo	5.5%	44.6%
Medio	28.6%	40.0%
Alto	65.9%	15.4%
Coeficiente de Correlación		-0.971
Coeficiente de determinación		0.944



Anexo 08: Consentimiento informado

El presente proyecto de tesis está siendo conducido por la investigadora:

De La Cruz Pisfil, Marianella Luz

Título de la investigación: Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III – EsSalud, Chimbote, 2021

Propósito del estudio:

Estimado colaborador:

Se le plantea la participación en un estudio de investigación local sobre estrés laboral y calidad de atención del usuario interno, se hace de su conocimiento antes que acepte su participación en esta investigación, la importancia y beneficios de la misma; dicho estudio se está realizando por la investigadora de la Red Asistencial Ancash de EsSalud y Universidad Cesar Vallejo, contando con la aprobación del comité de ética en investigación del Hospital III EsSalud Chimbote y contando con la autorización del Gerente de la Red Asistencial Ancash.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del usuario interno, atendido en el CAMEC del Hospital III – EsSalud, Chimbote 2021

Si decidiera participar usted de esta investigación se le realizarán videollamadas para la aplicación de un cuestionario el mismo que será llenado de manera virtual, cuyo tiempo de estimación de este le tomará 20 minutos de su tiempo.

Procedimiento:

Si accediera a participar en este estudio, la información que usted brinde será incluida en la investigación.

Riesgos:

No presenta ningún riesgo la información que usted brinde, puesto que será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación; por ello será codificada utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera su identificación

Beneficios:

Usted como paciente obtendrá beneficios en su tratamiento debido a la valiosa información que brinde para mejorar la calidad el servicio que se brinda en el CAMEC Chimbote.

Costos e incentivos:

Usted no tendrá que efectuar ningún tipo de pago, de la misma manera que tampoco recibirá ningún tipo de indemnización por formar parte de los estudios en los que participará.

Confidencialidad:

La información que usted brinde será usada de manera confidencial, garantizándole que ningún dato que lo identifique y sin que esto represente incomodidad o algún perjuicio se publicará sin su autorización.

Derechos del Paciente:

Usted de aceptar su participación en este estudio se requiere concluya con el llenado de los datos que se le soliciten (colocar fecha y firma). Es indispensable su consentimiento informado antes de realizar cualquier registro, de requerirlo usted recibirá una copia del consentimiento informado, incluso estará en la capacidad de solicitar información si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto en el momento que lo considere conveniente.

Para participar en el estudio es consciente de que su participación es enteramente voluntaria. Al firmar este consentimiento está de acuerdo con que sus datos personales, incluyendo datos relacionados a su salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que está participando.

Podrá recibir una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio, sobre sus resultados cuando éste haya concluido. De tener alguna duda podrá comunicarse de manera telefónica con la persona a cargo de la investigación Lic. Marianella De La Cruz Pisfil al número telefónico 943 792 847.

Gracias por su participación.

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

Nombre y Apellido del participante:

.....

Fecha y hora

Firma del participante

Nombre y Apellido del testigo (de ser requerido):

.....

Fecha y hora.....

Firma del testigo

Nombre y Apellido del investigador:

.....

Fecha y hora.....

Firma del testigo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: ...Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020. . .

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Estrés laboral	Clima organizacional.	- Falta de cohesión.	1. El personal del hospital III EsSalud Chimbote no requiere de supervisión frecuente.				X			X		X							
			2. Cantidad de trabajo.				X			X		X							
			3. Es empático				X			X		X							
			4. Es asequible al cambio.				X			X		X							
	Estructura organizacional.	- Cantidad de trabajo.	5. La forma de rendir informes me hace sentir presionado.				X			X		X							
			6. Una persona desde mi puesto tiene poco control sobre el trabajo				X			X		X							
			7. La estructura formal tiene demasiado trámite documentario.				X			X		X							
			8. La cadena de mando no se respeta.				X			X		X							
	Territorio organizacional.	- Carencia de inadecuados ambientes laborales.	9. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.				X			X		X							
			10. No se cuenta con un ambiente privado de trabajo.				X			X		X							
			11. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otros grupos y/o equipos de trabajo.				X			X		X							
	Estado de emergencia covid-19.	- Contingencia inadecuada.	12. Los materiales y equipos disponibles para llevar a cabo el trabajo a tiempo son limitados.				X			X		X							
			13. No se dispone de brigadas médicas para realizar pruebas rápidas a la población y/o administración.				X			X		X							
			14. No se cuenta con los materiales, equipos y/o tecnología para hacer un trabajo de importancia.				X			X		X							

	Influencia del líder.	- Comunicación poco asertiva del jefe.	15. Mi coordinador no da la cara por mi ante la dirección				X		Y		X			
			16. Mi coordinador no me respeta.				X		Y		X			
Calidad de atención al usuario interno.	Trabajo actual	- Conozco las responsabilidades	17. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.				X		X		Y			
			18. El trabajo en mi área está bien organizado.				X		X		Y			
			19. En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.				X		X		Y			
	Trabajo en general	- Adecuada identificación	20. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.				X		X		Y			
	Interacción con el jefe inmediato	- Trabajo en equipo	21. La dirección generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho.				X		X		Y			
			22. La dirección soluciona los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.				X		Y		X			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Loila S. Chero R

Post firma:

DNI N° 06255681

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: _____ Cuestionario de estrés laboral _____

OBJETIVO: _____ Medir el estrés laboral del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020 _____

DIRIGIDO A: _____ Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020 _____

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Chero Pisfil Zoila Santos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestra en Gestión y Docencia Educativa

Loila S. Chero P.
Post firma
DNI: 06255681

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de atención

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir el estrés laboral

DIRIGIDO: A los Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote.....

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR: Zoila Santos Chero Pisfil

Maestra en Gestión y Docencia Educativa


DNI: 06255681



RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de atención

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir la calidad de atención que recibe el paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

DIRIGIDO: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR:

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Torres Solano Carol Giovanna
Doctora en Administraciones
DNI:.....37945035

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral

OBJETIVO: Medir el estrés laboral del paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Torres Solano Carol Giovanna

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctora en Administración



Firma

Post firma
DNI 32945035

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: ...Estrés laboral y calidad de atención del paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020. . .

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta									
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
Nombre de la primera variable	Nombre de la primera dimensión	-	1.																			
			2.																			
			3.																			
			4.																			
		-	5.				x															
			6.																			
			7.																			
			8.																			
	-	9.																				
	-	10.																				
	-	11.																				
	-	12.																				
	-	13.																				
	-	14.																				
	-	15.																				
	-	16.																				
	-	17.																				
Nombre de la segunda variable	Nombre de la primera dimensión	-	18.																			
	Etc.	- Etc.	Etc.																			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Firma



Post firma

DNI

32945035



RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de atención

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir la calidad de atención que recibe el paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

DIRIGIDO: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR:

Ruth Marisol Cotos Alva



GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

DNI:.....32927001.....

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral

OBJETIVO: Medir el estrés laboral del paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : COTOS Alva Ruth Marisol

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor


Firma

Post firma
DNI 32927001

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: ...Estrés laboral y calidad de atención del paciente interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020. . .

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta									
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
Nombre de la primera variable	Nombre de la primera dimensión	-	1.																			
			2.																			
			3.																			
			4.																			
			5.																			
			6.																			
			7.																			
			8.																			
		9.																				
		Nombre de la segunda dimensión	-	10.																		
			11.																			
			12.																			
			13.																			
		Nombre de la tercera dimensión	-	14.																		
			15.																			
			16.																			
			17.																			
Nombre de la segunda variable	Nombre de la primera dimensión	-	18.																			
	Etc.	- Etc.	Etc.																			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Ruth Esteban
Firma

Post firma
DNI 32927001



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir el estrés laboral en el usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote

DIRIGIDO: Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR: RÍOS PEREDA, JUAN MANUEL

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS
DE LA SALUD


DNI:.....412841345.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de atención

AUTOR: Marianella Luz De La Cruz Pisfil

OBJETIVO: Medir el estrés laboral

DIRIGIDO: A los Usuarios internos del Hospital III EsSalud Chimbote.....

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR: RIOS PEREDA, JUAN MANUEL

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

DNI:.....42341745

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: ...Estrés laboral y calidad de atención del usuario interno del Hospital III EsSalud Chimbote, 2020. . .

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES								
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta										
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
Nombre de la primera variable	Nombre de la primera dimensión	-	1.																				
			2.																				
			3.																				
			4.																				
			5.																				
			6.																				
			7.																				
			8.																				
		Nombre de la segunda dimensión	-	9.																			
			10.																				
			11.																				
			12.																				
			13.																				
		Nombre de la tercera dimensión	-	14.																			
			15.																				
			16.																				
			17.																				
Nombre de la segunda variable	Nombre de la primera dimensión	-	18.																				
	Etc.	- Etc.	Etc.																				

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

JOS PEREZ JUAN MANUEL Firma

Post firma
DNI

4284045