



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA DE RESIDENTADO MÉDICO Y ESPECIALIZACIÓN

Nivel de Estrés Laboral y su influencia en la Calidad de Atención del Personal de Salud de la unidad Administrativo del Centro de Atención primaria de Lima Norte 2021

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Administración y Gestión en Salud

AUTOR

Macedo Sanchez, Rodolfo Alexander

ORCID: 0009-0002-0776-6845

ASESOR

Loayza Alarico, Manuel Jesús

ORCID: 0000-0001-5535-2634

Lima, Perú

2024

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Macedo Sanchez, Rodolfo Alexander

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 40432960

Datos de asesor

Loayza Alarico, Manuel Jesús

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 10313361

Datos del Comité de la Especialidad

PRESIDENTE: Desposorio Robles, Keile Joyce

DNI: 40415248

ORCID: 0000-0003-2324-7826

SERETARIO: Vásquez Chuqui huaccha, Christopher César

DNI: 41920115

ORCID: 0000-0001-6247-0874

VOCAL: Alatrística Gutiérrez Vda. De Bambarén, María del Socorro

DNI: 07197560

ORCID: 0000-0002-6312-4030

Datos de investigación

Campo del conocimiento OCDE: 3.03.01

Código del Programa: 912569

ANEXO N°1

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Rodolfo Alexander Macedo Sanchez**, con código de estudiante N° **202021070**, con **DNI N° 40432960**, con domicilio en **Calle Ollantay 215 Cooperativa Andahuaylas**, distrito **Santa Anita**, provincia y departamento de **Lima**, en mi condición de Médico(a) Cirujano(a) de la Escuela de Residentado Médico y Especialización, declaro bajo juramento que:

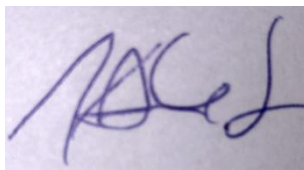
El presente Proyecto de Investigación titulado: **"Nivel de Estrés Laboral y su influencia en la Calidad de Atención del Personal de Salud de la unidad Administrativo del Centro de Atención primaria de Lima Norte 2021"** es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente: **Manuel Jesús Loayza Alarico** y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; el cual ha sido sometido al anti plagio Turnitin y tiene el **8%** de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el proyecto de investigación, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro del proyecto de investigación es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en el proyecto de investigación y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 15 de Julio de 2024



Firma

Rodolfo Alexander Macedo Sanchez

40432960

N° DNI

Nivel de Estrés Laboral y su influencia en la Calidad de Atención del Personal de Salud de la unidad Administrativo del Centro de Atención primaria de Lima Norte 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad de San Martín de Porres

Trabajo del estudiante

1%

4

biblioteca2.ucab.edu.ve

Fuente de Internet

1%

5

ravexiberoder.weebly.com

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.uisek.edu.ec

Fuente de Internet

1%

7

dspace.utb.edu.ec

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.unas.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas Apagado
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words

INDICE

CAPÍTULO: I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Objetivos: General y específicos.....	3
1.3.1. General.....	3
1.3.2. Específicos	3
1.4. Justificación.....	3
1.5. Delimitación.....	4
1.6. Viabilidad.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de investigación.....	5
2.2. Bases teóricas.....	8
2.3. Definiciones conceptuales.....	10
2.4. Hipótesis	12
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo de estudio.....	13
3.2. Diseño de investigación	13
3.3. Población y muestra.....	13
3.3.1. Población.....	13
3.3.2. Muestra.....	13
3.3.3. Selección de la muestra	14
3.4. Operacionalización de variables	14
3.4.1. Variables.....	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6. Procesamiento y plan de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
CAPÍTULO IV: RECURSOS Y CRONOGRAMA.....	17
4.1. Recursos.....	17
4.2. Cronograma	18

4.3. Presupuesto	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20
ANEXOS	23
Anexo 01: Matriz de consistencia	23
Anexo 02: Operacionalización de variables	25
Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos	26
Anexo 04: Consentimiento informado	27
Anexo 05: Solicitud de permiso constitucional	28

CAPÍTULO: I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Agencia de Información sobre Seguridad y Salud en el trabajo de la Unión Europea, demuestra que el estrés es el segundo mayor problema de salud relacionado con el trabajo cuando las estadísticas. Por ejemplo, entre el 50% y el 60% de las jornadas laborales perdidas están relacionadas con el estrés laboral. Por otro lado, alrededor de 4 de cada 10 empleados sienten que se toma en cuenta el factor estrés y no se ha toma en cuenta ninguna medida en el lugar de trabajo. Entonces estos estudios demuestran que hay trabajos más estresantes. La cantidad se refiere a la demanda y la presión más allá de la capacidad, Conocimiento del empleado, por lo que no tiene oportunidad de recibir ayuda en el momento de toma de decisiones y el apoyo recibido son ineficaces y/o deficientes (1).

La Organización Mundial de la Salud calcula que aproximadamente un 85% del equipo médico a escala planetaria exhiben signos de estrés vinculados a las circunstancias laborales y que durante el transcurso de la existencia, cerca del 68% de la sociedad experimenta algún desorden conectado con el estrés (2).

Así mismo, un sondeo efectuado en Argentina en el año 2009 exhibió que el 26,7% de los empleados comunicaron estrés mental por lo que percibieron como una sobrecarga laboral. En Brasil, una investigación examinó la ausencia debido a accidentes y enfermedades laborales, desvelando que un 14% de servicios para atender médicamente utilizados anualmente están vinculados a trastornos mentales. Y para Chile, en el 2011, se descubrió que un 27,9% de colaboradores notificó estrés y melancolía relacionados con sus empleadores (3).

El desarrollo del presente proyecto de investigación se centra en obtener conocimiento sobre un problema, que aqueja a toda persona, tanto en el ámbito laboral, como el cotidiano, relacionado a la condición de estrés haciendo mención el estudio, en el ámbito de tipo administrativa en un centro de atención primaria de salud primaria de Lima Norte, el estrés tiene varias definiciones ya planteadas por

instituciones diversas de la salud. Según Organización Mundial de la Salud (OMS) (4), define estrés en el entorno de trabajo siendo el conjunto de respuestas psicológicas, emocionales, conductuales y cognitivas frente a las demandas profesionales. También ofrece algunos ejemplos: ante el estímulo percibido, se pueden experimentar tensiones musculares, incremento de presión sanguíneo, aumento de ritmo cardíaco, temor; irritabilidades, enfados, desánimos, dificultades al resolver problemas y disminución de productividad. Finalmente, el estrés en estos tiempos puede ocasionar enfermedades relacionadas con enfermedades cardíacas, incremento paulatino por presión arterial y dolores de cabeza. Por eso, es de suma importancia conocer las consecuencias de tener estrés en un centro de trabajo. Además, conociendo dicho problema se puede mejorar la productividad y su salud mental de los empleados.

Por otra parte, Miranda, B. Realizó durante el primer semestre del año 2008, se llevó a cabo un estudio con un grupo de 72 empleados que poseían diversos niveles de educación, roles y responsabilidades. Se administró un cuestionario sobre Estrés Laboral, el cual fue diseñado y validado utilizando el método de pruebas paralelas. Los valores promedio obtenidos para el coeficiente de correlación fueron 0.87 en su validez y 0.75 en la confiabilidad en la prueba. Como resultados revelaron que un 62% de colaboradores analizados mostraron el nivel bajo del estrés en trabajo, el 34% a grado medio y 4% a grado alto. Asimismo, predominando los síntomas psicológicos respecto a los síntomas físicos. Finalmente, se llegó a la conclusión que los grupos más susceptibles a sufrir el estrés laboral fueron los auxiliares y los receptores de laboratorio. El presente estudio se realizó para ayudar a tomar decisiones acertadas en la capacitación al personal administrativo del centro de salud para brindar un servicio de calidad (5).

1.2. Formulación del problema

¿El nivel de estrés laboral influye en la calidad de atención del personal de salud administrativo del centro de atención primaria de Lima-Norte 2021?

1.3. Objetivos: General y específicos

1.3.1. General

Conocer la relación del nivel de estrés laboral y la influencia en la calidad de atención del personal de salud administrativo del centro de atención primaria de Lima Norte en el periodo 2021.

1.3.2. Específicos

- Conocer el nivel de estrés laboral en el personal administrativo del centro de atención primaria de Lima Norte, 2021
- Conocer la calidad de atención del personal administrativo del centro de atención primaria de Lima Norte, 2021
- Describir las características sociodemográficas del personal administrativo del centro de atención primaria de Lima Norte, 2021

1.4. Justificación

El propósito del estudio es comprender las transformaciones ocurridas en el desarrollo de las tareas laborales del personal administrativo en sanidad en el centro para atenciones primarias Diris Lima Norte. Buscando garantizar un rendimiento laboral óptimo dentro del establecimiento para atención primaria de salud, es necesario implementar medidas adecuadas que diagnostiquen un grado del estrés que afecta los rendimientos laborales.

Por otra parte, al personal administrativo de salud se considera su labor como muy estresante, y que afecta directamente a su salud y su bienestar personal como su satisfacción laboral y salud mental, debida que ellos poseen niveles de responsabilidades, resoluciones interpersonales y exigencias sociales. Por lo tanto, el personal administrativo está expuesto a constante sobrecarga de responsabilidad esto sumado a la falta de manejo del estrés esto ocasiona una mala práctica de

relaciones interpersonales y la superposición trabajo con la familia. También, pueden tomar decisiones inadecuadas.

Finalmente, con el fin de proporcionar recomendaciones que puedan mejorar el bienestar de los empleados y ayudar a reducir los niveles actuales de estrés. Además, conociendo el nivel de estrés se va promover estrategias como programación de talleres con cierta frecuencia esto permitirá fortalecer la capacidad de afrontamiento del personal administrativo hacia el estrés laboral ,debido a que salud emocional representa y son elementos indispensables para el logro de los objetivos.

la presente investigación contribuirá a nivel institucional para prevenir el estrés en los personales administrativos de esta forma a mejorar la satisfacción laboral y un mejor trato constante a los pacientes y mejor comunicación interpersonal.

1.5. Delimitación

En El central de atención primaria cuenta con una plantilla total de 80 empleados, que incluye tanto personal administrativo como personal de salud. No obstante, en este estudio, nos enfocaremos exclusivamente en el personal administrativo, que está compuesto por 50 trabajadores de esta área específica. Una limitación importante a considerar es la posibilidad de que el tamaño de muestra sea reducido, lo cual podría afectar la habilidad para generalizar los resultados o reconocer patrones estadísticamente significativos.

1.6. Viabilidad

Este estudio es factible ya que cada procedimiento y método a emplear en su desarrollo no son complicados de recopilar, examinar y la evaluación. Los costos económicos necesarios para llevar a cabo este proyecto son asequibles, lo que facilita ejecutarlo. Los datos necesarios para este estudio serán obtenidos a través de entrevistas con colaboradores administrativos en salud del establecimiento para atenciones primarias.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Según García³, **“Estudio del Estrés Laboral en el Personal Administrativo y Trabajadores de la Universidad de Cuenca”** que la población de trabajadores y colaboradores administrativos en la institución mencionada presenta altos niveles de estrés (67.50%), determinado por los tipos de trabajo, pasivos y de alta tensión laboral.

Asimismo, Gutiérrez et al ⁴, **“Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral”** en la primera encuesta realizado en el 2007 se hallaron una exposición a factores psicosociales entre lugares de trabajo en un rango de 20% a 30% de personas sostuvieron sentirse estresados ocupacionalmente. Además, acuerdo a un segundo censo nacional respecto a cada condición laboral, siendo principal en cada riesgo psicosocial y evidenció un aumento de 43% del 2009 hasta 2012 dichas circunstancias se manifestaron con ansiedad y depresión.

También, Terrazas⁵, **“Nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, 2015”**, no se determinó relación entre los niveles de realización personal y el desempeño laboral de los trabajadores que los trabajadores de del personal administrativo SUNAT en dicho estudio tuvieron un buen nivel de desempeño laboral (51.4%) esto debido a que tuvieron bajo nivel de estrés de (65.7%).

Igualmente, Encalada et al ⁶ estudiaron los factores del estrés y cómo afectan el rendimiento para cada colaborador en los servicios para emergencia. Utilizaron investigación digital en varios centros educativos y cada sociedad científica en el ámbito mundial y nacional y descubrieron los factores de estrés incluyendo sobrecargas laborales, presiones de tiempo, ambigüedades para cada rol, ambientes organizacionales, inestabilidades laborales y problemáticas para interrelacionar a los equipos multidisciplinarios. Estos factores tienen un impacto en el desempeño laboral

y la calidad del cuidado. El síndrome de agotamiento puede ocurrir si no se controla el estrés constante ⁶

Incluso, como sostienen Chen *et al* ⁷, en Taiwán, se basó conforme un modelo de demandas-recursos laborales, se investigaron los impactos sobre cada característica laboral en agotarse emocionalmente, así como cada efecto del estrés en el trabajo sobre un rendimiento laboral (satisfacciones, compromisos y deseos de cambiar de empleo) de choferes del autobús público. Se emplearon datos mediante la encuesta autoadministrada realizada a la muestra con 320 choferes en Taiwán. Como resultados revelan la importancia de agotarse emocionalmente dentro del entorno laboral; asimismo, se evidencian que las sobrecargas para responsabilidad y los conflictos entre el trabajo y la vida familiar se relacionan de forma positiva conforme al agotarse emocionalmente, mientras que el respaldo organizacional está inversamente relacionado con agotarse. Por conclusión, el agotamiento emocional tiene un impacto negativo en la satisfacción laboral y el compromiso.

De igual manera, En Córdova, España, Portero ⁸. realizó una investigación sobre **el estrés laboral, la fatiga, la satisfacción, el afrontamiento y la salud general en el personal de urgencias**. Su objetivo fue investigar cómo el estrés percibido, el agotamiento, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal de atención médica de urgencia se relacionan entre sí. Su investigación descriptiva transversal. El inventario de agotamiento de Maslach y el inventario de afrontamiento breve, COPE 28, la escala de estrés percibida, se utilizaron en una muestra de 235 profesionales de enfermería y medicina. Los resultados indican que los profesionales de emergencia y medicina tienen un nivel de estrés del 21.53% (5.95) puntos.

Adicionalmente, Benites et al ⁹ En su investigación **titulada “Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica-2016”**. El objetivo fue investigar los factores de estrés laboral y los niveles de estrés en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica-2016. El estudio se llevó a cabo

a nivel aplicativo, de tipo cuantitativo, utilizando un método descriptivo simple y un corte transversal. El Inventario de Maslach Burnout (MBL) se utilizó como instrumento en su muestra de 58 enfermeras. Los hallazgos indicaron que el 43,1% tenía el grado medio del estrés, un 31 % tenía el grado alto y el 25,9% tenía un nivel bajo de estrés.

A esto se suma, Havermans et al¹⁰. Describieron que la prevención del estrés laboral puede reducir los riesgos de salud de las personas, organizaciones. Por otra parte, el éxito de implementar estrategias para mitigar el estrés depende de planificación y compromiso de todas las áreas involucradas. Además, no tener en cuenta dicho problema en los empleados y supervisores puede agonzar los problemas y podría reducir la productividad en ellos generando cuellos de botella.

Wijnen et al. **“Demostraron que la estrategia de implementación Stress-Prevention @ Work tiene éxito en la reducción del estrés en los empleados. Evaluaron el retorno económico de la inversión para ver si sería un caso comercial favorable para los empleadores”**¹¹

También, Suliman et al ¹² tuvo como objetivo evaluar los impactos de cada estilo de liderato adoptado por cada director en enfermería para la intención de rotaciones de cada enfermera. Se llevó a cabo un estudio descriptivo que involucró a 250 enfermeras a las cuales se les administró el cuestionario de Liderazgo Multifactorial (MLQ-5X). Los resultados revelaron que el liderato transaccional resultó más común entre las enfermeras gerentes, al cual le sigue un estilo de transformación y el pasivo-evitar. Además, se observó una leve inclinación de abandonar los empleos. El estilo de liderato de transformación posee el efecto para reducir las rotaciones previstas de cada enfermera, aparte que cada estilo de liderato pasivo-evitar y transaccionales no mostraron un impacto significativo. Es así que se llegó a la conclusión de que las enfermeras gerentes deben llevar a cabo programaciones para capacitar respecto al liderato eficaz que mejore las satisfacciones laborales.

Finalmente, Azizaha et al¹³. Realizo un estudio denominado **“Transformational or Transactional Leadership Style: Which Affects Work Satisfaction and Performance of Islamic University Lecturers During COVID-19 Pandemic?”**, que tuvo por objetivo medir los efectos de estilo de liderato de transformación o transaccional para satisfacer laboralmente y el desempeño laboral. Fue un estudio correlacional que incluyo 120 sujetos. Como principales resultados, el liderato de transformación tiene el efecto positivo y significativo para la satisfacción, mientras que el liderazgo transaccional no tiene ningún efecto significativo. Con relación al desempeño no se encontró significancia estadística entre las variables. Concluyeron que es necesario proponer un modelo para generar satisfacción laboral a través de la mejora del liderazgo transformacional.¹³

2.2. Bases teóricas

Según Radigues. Indicó que el estrés tiene un papel de indicador, debido a que nos proporciona un mensaje de cómo esta nuestro organismo y nos confronta con nuestros límites que tenemos frente a un evento adverso. Además, cuando un acontecimiento no deseado o un mensaje no asertivo, ellos nos sumergen en un estado de tensión o nerviosismo, es porque el elemento exterior crítico afecta directamente nuestra sensibilidad. También, reactiva una susceptibilidad, un momento difícil, una emoción no deseada, y las personas no quieren volver a sentir esa situación. Además, ante situaciones adversas el instintito de supervivencia, nuestra mente se mueve hacia una zona de estrés.¹⁴

Por otro lado, Marulanda, Indicó que el empleo no solamente representa el derecho primordial del individuo para obtener ingresos y asegurar su sustento, sino que también desempeña un papel crucial en el ámbito individual y social al fomentar el desarrollo emocional, intelectual y físico. No obstante, el trabajo conlleva condiciones y atributos que requieren ser supervisados y analizados para prevenir posibles impactos negativos en la salud del empleado.¹⁵

Finalmente, Dragoş y Tănăsescu. Indicaron que el estrés crónico afecta la capacidad de respuesta del sistema inmunitario ante diferentes agentes infecciosos. Por otro lado, el estrés agudo incrementa la resistencia a las infecciones promoviendo la migración de células inmunes a sitios de infección o inflamación de la zona afectada. Además, en varios eventos de la vida cotidiana una situación estresante puede aumentar y disminuir las defensas corporales eso depende de los factores que lo alteran y el tiempo de duración del estrés.¹⁶

Estrés laboral Según la Organización Panamericana de la Salud, desarrolló una investigación donde señaló el alto nivel de depresión y pensamiento de suicidio durante la pandemia del COVID-19 en el personal de salud de América Latina. Entre el 14.7 % y el 22 % de los trabajadores de la salud en Latinoamérica experimentaron un cuadro depresivo, mientras que entre el 5 % y el 15 % experimentaron pensamiento de suicidio. Por aquellos hallazgos, esta institución puso la asignatura digital gratuita que ayude a cada participante para el reconocimiento del episodio del estrés en el trabajo y peligros relacionados, encontrar factores riesgosos y protecciones, reconocimiento de cada signo alarmante e implementar técnicas para autocuidados que logren hábitos sanos ¹⁷. Además, según Marulanda ¹⁵ indicó que el estrés laboral, por el efecto sobre la salud de cada colaborador, en índices productivos y sobre el entorno laboral. Por ello, este estrés ha sido estudiado especialmente para mejorar el bienestar del trabajador. El estrés laboral se define como la falta de armonía de cada circunstancia psicosocial presente en los lugares laborales, junto a cada habilidad, rasgo y expectativa.

Síndrome de agotamiento profesional o “Burnout”, este síndrome surge como consecuencia del estrés laboral prolongado y se compone de tres aspectos principales: 1) agotamiento emocional, que surge debido a un trabajo excesivo; 2) despersonalización, que implica el cinismo y falta de empatía hacia cada paciente y colega; y 3) reducción de logros personales, reflejando una sensación de falta de competencia y eficacia profesional ¹⁸.

Satisfacción Laboral y Productividad. Desde los 50 hasta los años 70, se llevó a cabo un conjunto de investigaciones que determinen el vínculo que existe de la satisfacción con la productividad. Como hallazgos sugieren que "un trabajador feliz es un trabajador productivo", y sugieren que hay una relación muy consistente entre ambas. No obstante, durante los años 90 fueron realizadas mayores investigaciones contradiciendo ciertas conclusiones de años pasados, confirmando aún que existe vínculo positivo, sugieren que esta no resulta muy alta. Según los estudios, como conclusión con mayor aceptación: Una productividad genera satisfacción, pero no al revés. La razón detrás de esta conclusión es que al desempeñar correctamente un trabajo se logra una sensación de bienestar intrínseca. Además, si la organización recompensa la producción, en cuanto resulte mayor, esto implicaría que los colaboradores recibirían reconocimientos verbales, un salario más alto y oportunidades de crecimiento, lo que aumenta la satisfacción laboral. Por lo tanto, incrementar la productividad genera beneficios en términos económicos, social y psicológico. Cuando un colaborador piensa que las recompensas resultan "justas", se sentirá más contento porque cree que está recibiendo la recompensa adecuada. En este contexto, su dedicación a la tarea encomendada será mayor ¹⁹.

2.3. Definiciones conceptuales

Tipos de estrés según Lyle et al ²⁰. Enumeran los diversos tipos de estrés, que incluyen:

Estrés agudo. Este es el resultado de cada exigencia y presión de recientes pasados, así como de cada presión y exigencia que se espera que surjan en el futuro cercano. En pequeñas cantidades, el estrés agudo puede ser emocionante, pero cuando es demasiado, resulta agotador. Muchas personas pueden reconocer cada síntoma de estrés agudos. Resulta la lista de mal sucedidos en la vida: los accidentes automovilísticos, pérdidas de contratos importantes, plazos para entregar que deberán cumplirse, cada problema ocasional del hijo desde las escuelas, y otras cosas. Este estrés no posee suficiente tiempo que ocasione cada daño significativo del estrés a largo plazo porque es a corto plazo ²⁰.

Estrés agudo episódico. Cada persona que experimentan el presente estrés asume numerosos tipos de responsabilidad y se ven abrumadas por una carga considerable, sin poder gestionar la cantidad de exigencias que se imponen a sí mismas y cada presión demandando las atenciones. Resulta general observar que aquellos que experimentan estrés agudo tienden a sentirse agitados, presentan mal humor, irritabilidad, ansiedad y tensión, siendo descritos a menudo como individuos con una "abundancia de energía nerviosa". Las relaciones interpersonales se ven afectadas rápidamente cuando reciben respuestas hostiles. El entorno laboral se convierte en un lugar altamente estresante para ellos. En muchas ocasiones, su estilo de vida y rasgos de personalidad están tan arraigados que no perciben ningún problema en la forma en que conducen sus vidas, atribuyendo sus dificultades a otras personas y eventos externos. Estas personas suelen mostrar una gran resistencia al cambio, y solo la perspectiva de aliviar el dolor y el malestar de sus síntomas puede motivarlas a buscar tratamiento y seguir un camino hacia la recuperación ²⁰.

Estrés crónico. Este tipo de estrés extenuante afecta a las personas de manera continua, desgastando su cuerpo, mente y vida día tras día, causando estragos a largo plazo. El estrés crónico se manifiesta cuando alguien se ve atrapado en una situación desalentadora sin vislumbrar una salida. Se caracteriza por demandas y presiones persistentes que se prolongan durante períodos aparentemente interminables. En ausencia de esperanza, la persona renuncia a la búsqueda de soluciones. La característica más perjudicial del estrés crónico radica en que las personas se acostumbran a él, llegando incluso a olvidar su presencia. Mientras el estrés agudo se percibe de inmediato por ser novedoso, el estrés crónico tiende a pasar desapercibido debido a su familiaridad, convirtiéndose en algo casi cómodo en ocasiones²⁰.

Desempeño laboral La evaluación de desempeño consiste en evaluar la habilidad que un empleado demuestra durante la ejecución de sus tareas laborales. Se trata de una evaluación individual que se fundamenta en el esfuerzo y rendimiento específico de cada persona en el ámbito laboral ²¹.

Nivel de estrés. Es ese conjunto de reacciones del cuerpo frente a desafíos generados por eventos adversos y estos pueden aumentar y disminuir las defensas corporales.

Calidad de atención. Es una política sanitaria considerada una estrategia para conseguir la equidad en salud y generar satisfacción en las personas como en las familias.

Centro de atención primaria de salud. Es la asistencia sanitaria básica accesible a todas las personas y familias de una determinada zona a través de medios aceptables dados por el estado y a un costo asequible.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

H₁: Existe una relación entre los niveles de estrés laboral respecto a la calidad de atención del personal administrativo en centro de Atención Primaria de Lima Norte.

2.4.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe una relación entre estrés laboral por falta de comunicación asertiva entre personales administrativos del centro de Atención Primaria de Lima Norte respecto a la calidad de atención a los usuarios.

H₂: Existe una relación entre estrés laboral debido a la sobrecarga de trabajo que debe ejecutarse en una fracción de tiempo limitada entre personal administrativo del centro de Atención Primaria de Lima Norte respecto a la productividad.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio realizado en la siguiente investigación es diseño de tipo cualitativo, exploratoria, cualitativa y fenomenológica, se conocerá la percepción de los trabajadores de la unidad administrativa sobre el estrés y su relación con riesgos psicosociales dentro de su ambiente de trabajo (centro de atención primaria).

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, transversal, descriptivo ya que se ha realizado 2 encuestas : a) los trabajadores de oficina administrativas (unidad de recursos humanos, unidad logística, unidad economía y unidad de servicios generales y mantenimiento) para conocer en que circunstancia han sentido estrés, b) se evaluara a las personas que fueron atendidas en dicho lugar .Por lo tanto, si se logra conocer el nivel de estrés se puede describir la relación de estrés en el trabajo respecto al riesgo psicosocial dentro del trabajo, repercutiendo en la calidad de atención .

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio para la investigación consta de 80 trabajadores del personal salud administrativo y personal de salud del centro de atención primaria de Lima Norte que se encuentran laborando. El grupo está conformado por los jefes y empleados de centro de atención primaria Lima Norte.

3.3.2. Muestra

Se delimito la muestra a 30 empleados del área administrativo partir de la nómina de recursos humanos del total de 80 empleados que está conformado

por administrativos y profesionales de salud del centro de atención primaria de Lima Norte..

3.3.3. Selección de la muestra

Para la selección de la muestra se determinará un muestreo aleatorio proporcional por género y turno de manera que la muestra sea representativa al universo y poder generar inferencia al total de trabajadores del centro de atención primaria Lima Norte.

3.4. Operacionalización de variables

En esta parte se conocerá las variables que posibilitaran la medición Por ello, se usaran las siguientes variables:

- **Variables:** Edad, Sexo, nivel de estrés, y desempeño laboral.
- **Definición Conceptual:** Número de años que está trabajando el personal y Genero.
- **Definición operacional de la variable:** Número de años indicado en la planilla, y género señalado en la planilla.
- **Escala de Medición:** (a) Razón y discreta., (b) Nominal y dicotómica.
- **Tipo de variable:** Independiente y cualitativa.
- **Categoría o Unidad:** (a) Años cumplidos., (b) 0=Femenino, 1=Masculino.

3.4.1. Variables

Las variables que se analizan serán de suma importancia para un mejor estudio de la investigación y son los siguientes:(a) edad, (b) Sexo., (c) nivel de estrés, (d) desempeño labora l (Ver anexo 2).

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar la información de nivel de estrés laboral y su influencia en la calidad de atención del personal de salud administrativo del centro de atención primaria de Lima Norte.

Campo-Arias, A. et al (2009, Bogotá) en el artículo titulado “Pandemic-Related Perceived Stress Scale of COVID-19: An exploration of online psychometric performance Pandemic-Related Perceived Stress Scale of COVID-19: An exploration of online psychometric performance” la Escala del Estrés Percibido la cual resulta la escala común para medir las respuestas psicológicas generales ante cada estresor. Además, EEP-10 coeficiente de alfa de Cronbach. También, se observó como consistencia interna de 0,65 hasta 0,86 .¹⁶

3.6. Procesamiento y plan de análisis de datos

El procedimiento consiste en: *Entrevista* (estructurada, por medio de un formulario preparado), *Cuestionario* (a través de un cuestionario abierto. También, la necesidad de saber la realidad subjetiva de los participantes).

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio serán considerados los procedimientos estipulados en el Código de Ética de Investigaciones que establece la Universidad Ricardo Palma. Se aplicará un formato de consentimiento informado, el cual será entregado a los trabajadores administrativos del centro de salud de atención primaria de Lima Norte, para su lectura y mediante su firma den su aprobación y consentimiento para la participación de este estudio.

Se han considerado para el estudio los principios bioéticos de no maleficencia, autonomía, beneficio y justicias. *El principio de autonomía* es un principio bioético inicial reconociendo a cada sujeto de estudio siendo capaz para tomar cada decisión en uno mismo (voluntariamente aceptaran llenar el material que les permitirá ser

evaluados en el centro de salud de atención primaria de Lima Norte). Bajo el principio está sustentado los consentimientos informados. *El principio de beneficencia* logra garantizar que cada investigador deba establecer por propósito fundamental el bienestar de cada sujeto del estudio de nuestro centro de salud de atención primaria de Lima Norte. *El principio de no maleficencia* está basado bajo las formulaciones “Primum non Nocere” que nos indica no hacer daño durante el proceso de nuestro trabajo en el centro de salud de atención primaria de Lima Norte. Por último, *El principio de justicia* logra garantizar el no discriminar a cada sujeto del estudio.

CAPÍTULO IV: RECURSOS Y CRONOGRAMA

4.1. Recursos

Humanos

- Investigador(es) gastos personales
- Asesoría Análisis Estadístico
- Personal de Apoyo (viáticos)

Materiales

Bienes:

- Material de oficina
- Material de Impresión

Servicios:

- Digitación del Proyecto e Informe de Tesis
- Fotocopias, anillados y empastados
- Gastos imprevistos

4.2. Cronograma

Tabla 1 Cronograma de actividades de la investigación

N°	Actividades	2021										
		Mar	Abr.	May	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov	Dic	
1	Revisión bibliográfica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Elaboración del Proyecto			X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Inscripción del proyecto	X			X			X				
4	Presentación del Proyecto	X	X	X	X	X	X	X				
5	Recolección de datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
6	Procesamiento y Análisis de datos							X	X	X	X	
7	Redacción de informe final	X	X	X	X	X	X	X	X			
8	Entrega del informe final							X	X	X	X	

Nota. Adaptado de “Planificación de tiempo de la investigación” .Elaboración propia.

4.3. Presupuesto

Tabla 2 Resumen del control económico que genere el trabajo de investigación

NOMBRE	Función	% de Dedicación	Costo unitario	Número requerido	tiempo	Sub total/AÑO	TOTAL
RECURSOS HUMANOS							
Macedo	Investigador Principal	100%	00 /Mes	1	5 Meses	----	150
José	Digitador	50%	100/Mes	1	2 Meses	100	
Juan	Estadístico	50%	100/Mes	1	1 Mes	50	
BIENES MATERIALES							
Materiales de escritorio			100/Mes	1	5 Meses	500	1 300
Materiales de impresión			100/Mes	1	5 Meses	500	
Computadora			00/Unid.	1	----	----	
Software SPSS 25 (alquiler)			50/u			50	
Materiales de limpieza			50/Mes	1	5 Meses	250	
SERVICIOS							
Asesoría			00/Sem	1	5	----	2 500
Alquiler de local			0/Mes	1	5	----	
Movilidad local (participantes)			200/Mes	----	5	1 000	
Viáticos			200/Mes	---	5	1 000	
Mantenimiento de laptop			0/Vez	---	5	100	
Otros			100/Vez	---	5	400	
TOTAL S/.							3 950

Nota. Adaptado de “Diferentes presupuestos de personal de servicio, bienes materiales y servicios”.
Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/publications/annual-report-2016>. Fecha de consulta: 09 de agosto de 2016.
2. Díaz Reátegui I y Gaviria Torres K. Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II- 2 Tarapoto. Abril – Julio. 2013. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/1264/1/ITEM%4011458-517.pdf>. Fecha de consulta: 10 de diciembre de 2023.
3. Organización Panamericana de la Salud. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Washington, D.C. 28 de abril de 2016. Disponible en: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3A-workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es. Fecha de consulta: 09 de diciembre de 2022
4. Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés. Ginebra: Universidad de Londres; 2020. pp. 15–17.
5. Terrazas P. Nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT [Magister]. Universidad César Vallejo; 2018.
6. Encalada, A., Zegarra, R. & Uribe, M. (2006) Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia. [En línea] recuperado el 19 de diciembre de 2022, de: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-504403>.
7. Chen C-F. & Hsu Y-C. Taking a closer look at bus driver emotional exhaustion and well-being: Evidence from Taiwanese urban bus drivers. Safety and Health at.

[Internet]. 2020 [citado 02 de junio de 2020]; disponible de: <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.06.002>

8. Portero, S. Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias. [tesis doctoral], España: Universidad de Córdoba.2019.91p.

9. Benites, V. G., Chacaliza, J. C., & Huancahuari, E. J. Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica. [tesis pregrado], Perú: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.2017.

10. Havermans,B. National Library of Medicine. [Online].; 2018. Acceso 09 de Marzo de 2021. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29784044/>

11.Wijnen BFM, Lokkerbol J, Boot C, Havermans BM, van der Beek AJ, Smit F. National Library of Medicine. [Online].; 2020. Acceso 09 de Marzo de 2021. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31451925/>

12.Suliman M, Almansi S, Mrayyan M, Al M, Aljezawi M. Effect of nurse managers' leadership styles on predicted nurse turnover. Nursing Management. 2020; 28(1).

13.Azizaha Y, Rijalb M, Romainurc , Rohmahd U, Pranajayae S, Ngiuf Z, et al. Transformational or Transactional Leadership Style: Which Affects Work Satisfaction and Performance of Islamic University Lecturers During COVID-19 Pandemic? Sys Rev Pharm. 2020; 11(7): p. 577-588.

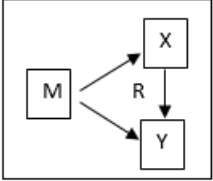
14. Radigues G. Combate el Estres Laboral. 1.^a ed. Zaragoza: Zerra Martin; 2020.

15. Marulanda I. Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani . Universidad los Andes [Internet]. 2021 [citado 31 marzo 2021]; 1(1):56–58. Disponible en: <https://es.slideshare.net/vladimirvargass/marulanda-i-2007-estres-laboral-enemigo-silencioso-de-la-salud-menta>

16. Dragoş D, &TMD. National library of Medicine. [Online]; 2010. Acceso 10 de Marzode 2021. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20302192/>
17. Organización Panamericana de la Salud [Internet]. Washington, DC: OPS; 2022. Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia. [citado 13 de enero de 2022]; [1 pantalla]. Disponible de: <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advier-te-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>
18. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. Annu Rev Psy-chol. 2001;52:397---422.
19. Chiang, M., M. Salazar, P. Huerta y A. Núñez. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal [Universum].2008. 2 (23): 67-85.
20. Lyle, H., Miller, D. & Alma Dell Smith. Los distintos tipos de estrés. The Stress Solution. [internet] .2010; citado [28 de diciembre de 2022]. 1-5. Disponible de: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- 21.Acosta, N. *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* [internet].2018; [27 de julio de 2019]. Disponible de: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral> n

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	VARIABLES	OBJETIVOS	MATERIAL DE ESTUDIO	METODOS Y TECNICAS	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p>“Nivel de Estrés Laboral y su influencia en la Calidad de Atención del Personal de Salud Administrativa del Centro de Atención primaria de Lima Norte 2021”</p>	<p>¿De qué manera influye el nivel de estrés laboral en la calidad de atención del personal de salud administrativo del centro de atención primaria de Lima-Norte 2021?</p>	<p>Existe una relación entre los niveles de estrés laboral respecto a la calidad de atención del personal administrativo en centro de Atención Primaria de Lima Norte.</p>	<p>Variable Independiente: El estrés.</p> <p>Variable Dependiente: calidad de atención</p>	<p>General: Conocer la relación del nivel de estrés laboral y la influencia en la calidad de atención del personal de salud administrativo del centro de atención primaria de Lima Norte en el periodo 2021.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de estrés laboral en el personal administrativo del centro de atención primaria de Lima Norte, 2021 • Conocer la calidad de atención del personal administrativo del centro de atención primaria de Lima 	<p>Población La población de estudio para la investigación consta de 200 trabajadores del personal salud de la unidad administrativa del centro de atención primaria de Lima Norte. Se encuentran laborando en dos turnos. El grupo está conformado por los jefes y empleados de centro de atención primaria Lima Norte</p> <p>Muestra Se determinará la muestra a partir de la nómina de recursos humanos del total de trabajadores del centro de atención primaria de Lima Norte a través de la</p>	<p>Métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inductivo • Deductivo • Analítico • Sintético <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La observación • La encuesta 	<p>Diseño experimental, transversal descriptivo.</p>  <p>Donde:</p> <p>M: Muestra X: Estrés. Y: calidad de atención. R: Relación</p>

				<p>Norte, 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características sociodemográficas del personal administrativo del centro de atención primaria de Lima Norte, 2021 	<p>aplicación de la fórmula para muestra de población finita considerando la proporción de casos de 0.5 y con intervalo al 95% obteniendo 90 personas</p>		
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Anexo 02: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Escala de medición	Tipo de variable	Categoría o Unidad
Edad	Número de años que está trabajando el personal	Número de años indicado en la planilla, y género señalado en la planilla.	Razón Directa	Independiente cuantitativo	Años cumplidos
Sexo	Genero orgánico	Genero señalado en la planilla	Nominal Dicotómico	Independiente cuantitativo	0=Femenino 1=Masculino
Nivel de Estrés	Reacción del individuo ante las exigencias laborales.	Mayor exposición al estrés en personal administrativo	cualitativa	intervalo	Stress agudo estrés Crónico
Rendimiento laboral	Relación existente entre lo producido y los medios empleados	Personal administrativo con afectación en su actividad laboral	cualitativa	intervalo	Bajo adecuado alto

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Ítems y forma de puntuación de la EEP-10-C

Durante los últimos 7 días	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	Casi siempre	Siempre
Me he sentido afectado como si algo grave fuera a ocurrir inesperadamente cuando me enoja	0	1	2	3	4
Me he sentido que soy incapaz de controlar las cosas importantes de mi vida por estrés	0	1	2	3	4
Me he sentido nervioso o estresado con alta carga de trabajo.	0	1	2	3	4
He estado seguro sobre mi capacidad para manejar mis problemas personales	4	3	2	1	0
He sentido que las cosas van bien (optimista)	4	3	2	1	0
Me he sentido incapaz de afrontar las cosas que tengo que hacer para el control de la posible auditoria	0	1	2	3	4
He sentido que puedo controlar las dificultades que podrían aparecer en mi vida por estrés	4	3	2	1	0
He sentido que tengo todo controlado en relación con la atención del paciente	4	3	2	1	0
Me he estado molesto porque las cosas relacionadas con mi jefe están fuera de mi control	0	1	2	3	4
He sentido que las dificultades se acumulan en estos días de estrés y me siento incapaz superarlas	0	1	2	3	4

Anexo 04: Consentimiento informado

Anexo 05: Solicitud de permiso constitucional

Solicitud de permiso constitucional

SOLICITO AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DEL ESTUDIO

DR. LUIS FERNANDO VALVERDE OLÓRTEGUI

DIRECTOR DE LA DIRECCION DE SALUD LIMA NORTE

ATENCION: JEFATURA DEL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA

Yo, Rodolfo Alexander Macedo Sanchez, médico cirujano con DNI N° 40432960, con domicilio en calle Ollantay 215 Santa Anita- Lima; con el debido respeto me presento y expongo:

Que debido a que me encuentro realizando la tesis **NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA DE LIMA NORTE 2021**, para obtener el título de especialista en Administración y Gestión en Salud; es por ello requiero se me autorice la ejecución de la investigación, para llevar a cabo dicha tesis.

Conocedor de su espíritu de investigación es que agradezco su colaboración a la presente solicitud.

Atentamente



RODOLFO ALEXANDER MACEDO SANCHEZ
MEDICO CIRUJANO
CMP. 72391

M.C. Rodolfo Alexander Macedo Sanchez

CMP : 72391