

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE SALUD Y CALIDAD
DE ATENCIÓN AL USUARIO, MICRORED DE SALUD HUALGAYOC
- BAMBAMARCA, 2021.**

Para optar el Grado Académico de
MAESTRO EN CIENCIAS
MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:
DEYSI ROSA VEGA TANTALEÁN

Asesora:
Mg. REGINA IGLESIAS FLORES

Cajamarca, Perú

2025



Universidad
Nacional de
Cajamarca
"Norte de la Universidad Peruana"



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Deysi Rosa Vega Tantaleán
DNI: 44828957
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud. Programa de Maestría Mención: Salud Pública
2. Asesora: Mg. Regina Elizabeth Iglesias Flores
3. Grado académico o título profesional
☐ Bachiller ☐ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☒ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
Estrés laboral en el profesional de salud y calidad de atención al usuario, Microred de Salud Hualgayoc – Bambamarca, 2021
6. Fecha de evaluación: 23/04/2025
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 18%
9. Código Documento: 3117:451865423
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 23/04/2025

Firma y/o Sello Emisor Constancia
 Mg. Regina Elizabeth Iglesias Flores DNI: 26618542

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by
DEYSI ROSA VEGA TANTALEÁN
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 000-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

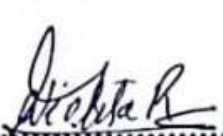
Siendo las 10:00 horas del día 21 de marzo de dos mil veinticinco, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. CARMEN YRENE YUPANQUI VÁSQUEZ, M.Cs. FLOR VIOLETA RAFAEL SALDAÑA, M.Cs. MARÍA ELOISA TICLLA RAFAEL** y en calidad de Asesora la **Mg. REGINA ELIZABETH IGLESIAS FLORES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dió inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **ESTRÉS LABORAL EN EL PROFESIONAL DE SALUD Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO, MICRORED DE SALUD HUALGAYOC – BAMBAMARCA, 2021**; presentada por la Bachiller en ENFERMERIA, **DEYSI ROSA VEGA TANTALEÁN**.

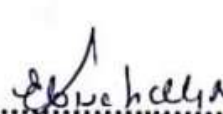
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... *aprobar*... con la calificación de *diecisiete (17) excelente*... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en ENFERMERIA, DEYSI ROSA VEGA TANTALEÁN**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD PÚBLICA**.

Siendo las 11:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Mg. Regina Elizabeth Iglesias Flores
Asesora


.....
Dra. Carmen Yrene Yupanqui Vásquez
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. Flor Violeta Rafael Saldaña
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. María Eloisa Ticlla Rafael
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A DIOS

Por darme la fortaleza para seguir adelante y demostrarme que no hay nada imposible en la vida y que solo la muerte es lo único que no se puede cambiar.

A MIS QUERIDOS PADRES

Luzmán Y Rosa quienes desde siempre están conmigo apoyándome para forjarme como persona y como profesional.

A MI HIJO

Cristhofer Alexis quien desde que nació me dio la fuerza para seguir adelante y ahora es mi motivo para continuar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco la participación del personal de salud de la Microred de Salud Hualgayoc Bambamarca quienes facilitaron la interacción con cada usuario que llegaba a su atención para la aplicación de la encuesta y haber contestado las interrogantes del cuestionario del trabajo de investigación.

Así mismo reconocer a cada una de los y las usuarias por permitirme interrumpir sus labores, abordarlos durante su espera para la atención y ante todo por su confianza depositada para poder hacer uso de los datos brindados mediante las encuestas.

Y de manera muy especial a la Mcs. Regina Iglesias Flores, por su asesoramiento, en el desarrollo del presente trabajo de investigación... gracias.

“Una buena forma de superar el estrés es ayudando a otros a superar el suyo”

Jashan Pahlajrai Vaswani

INDICE GENERAL

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Indice general	vii
Lista de tabla	x
Lista de abreviaturas	xi
Glosario	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	01
1.1.Planteamiento del problema	01
1.2.Justificación e importancia	08
1.3.Delimitación de la investigación	10
1.4.Limitaciones	10
1.5.Objetivos	10

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.2 Bases Teóricas	17
2.3 Marco conceptual	20
2.4 Hipótesis	31
2.5 Variables/categorías	31
2.6 Operacionalización de variables	34

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO	35
3.1.Ubicación geográfica	35
3.2.Diseño de la investigación	35
3.3.Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	36

3.4.Técnicas e instrumentos de recopilación de información	40
3.5.Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	44
3.6.Consideraciones éticas.	44

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
-------------------------------	----

4.1 Presentación de resultados y Discusión	46
--	----

CONCLUSIONES	55
---------------------	----

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS	56
--	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
-----------------------------------	----

ANEXOS	64
---------------	----

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de Estrés Laboral en los profesionales de salud de la Microred Hualgayoc – Bambamarca, 2021.	46
Tabla 2: Nivel de Calidad de Atención al usuario de la Microred Hualgayoc – Bambamarca, 2021	50
Tabla 3: Estrés Laboral en el profesional de salud y Calidad de atención al Usuario de la Microred de Salud Hualgayoc – Bambamarca, 2021	52

LISTA DE ABREVIATURAS

OMS : Organización Mundial de la Salud.

MDC : Modelo de Demanda Control.

EU-OSHA: Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

OCDE : Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

MINSA : Sistema Nacional de salud.

OIT : Organización Internacional del Trabajo.

EE.UU. : Estados Unidos de América.

MBI : Maslach Burnout Inventory

SERVQUAL (Service Quality Model): Modelo de la Calidad de Servicio.

SMA : Servicios médicos de apoyo

GLOSARIO

Estrés Laboral: Respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias (28).

Calidad de Atención: medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio favorable de riesgos y beneficios para el usuario (36).

Profesional de Salud: Es una persona capacitada para atender problemas de las diferentes áreas de las ciencias de la salud. Se involucran en la atención primaria y la atención con especialistas. También, es una persona que ha completado estudios profesionales en un campo de la salud(43).

Organización Mundial de la Salud (OMS): La Organización Mundial de la Salud es el organismo de las Naciones Unidas especializado en salud, creado el 7 de abril de 1948, cuyo objetivo principal es que todos los pueblos puedan gozar del grado máximo de salud que se pueda lograr(44).

Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA): Agencia de información de la Unión Europea para la seguridad y la salud en el trabajo. Su trabajo contribuye al Marco Estratégico de la Comisión Europea en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo 2021-2027(45).

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE): La OCDE es una organización internacional de carácter intergubernamental en la que los países miembros trabajan de manera conjunta para responder a los retos económicos, sociales y ambientales derivados de la interdependencia y la globalización(46).

Sistema Nacional de salud (MINSA): El Ministerio de Salud del Perú o Minsa es el sector del Poder Ejecutivo encargado del área de salud. Misión de proteger la dignidad personal y social de la población, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país(47).

Organización Internacional del Trabajo (OIT): Es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales. Fue fundada el 11 de abril de 1919, en el marco de las negociaciones del Tratado de Versalles(48).

Maslach Burnout Inventory (MBI): Cuestionario para la evaluación del entorno laboral, evalúa el “síndrome de Burnout” o desgaste ocupacional, que es un tipo de estrés crónico que experimenta el trabajador al someterse a trabajos pesados y rutinarios. Suele manifestarse en el cambio de actitud negativa con su entorno(49).

RESUMEN

El estudio, tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés de los profesionales de salud y la calidad de atención al usuario de la Microred de Salud Hualgayoc-Bambamarca, 2021. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo diseño no experimental de tipo descriptivo, El estudio estuvo conformado por dos grupos: El primero compuesto por 52 trabajadores de salud entre obstetras, médicos, licenciados en enfermería y técnicos de enfermería y el segundo por una muestra de 303 usuarios que acudieron para recibir atención en el periodo de enero – marzo 2020 . Para la recolección de información se aplicó un cuestionario para ambas variables. Para la evaluación del estrés laboral el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y para la calidad de atención la encuesta SERVQUAL. De dicha información obtenida se observa que en los trabajadores de salud existe el 46% de estrés laboral con un nivel bajo, seguido de un mediano con el 36,5% y alto con un 17,3 %. Y en los usuarios el 99% manifestaba tener una alta calidad de atención, por lo tanto se concluye que de la relación entre el nivel de estrés laboral y la calidad de atención es que el 46% de los trabajadores de salud que presentan un nivel bajo de estrés mantienen una alta calidad de atención con un 99%. Cabe resaltar que estadísticamente no se encontró una relación significativa entre ambas variables al obtener un $p\text{-value} = 0.1234$, confirmándose la hipótesis nula.

Palabras Clave: Estrés laboral, calidad de Atención.

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between the stress level of health professionals and the quality of care to the users of the Hualgayoc-Bambamarca Health Micronetwork, 2021. A quantitative approach methodology was used, a non-experimental descriptive design. The study was made up of two groups: The first made up of 52 health workers including obstetricians, physicians, nursing graduates and nursing technicians and the second by a sample of 303 users who came to receive care in the period January - March 2020. To collect information, a questionnaire was applied for both variables. To evaluate work stress, the Maslach Burnout Inventory (MBI) and for the quality of care, the SERVQUAL survey. From the information obtained, it is observed that in health workers there is 46% of work stress with a low level, followed by medium with 36.5% and high with 17.3%. Among users, 99% reported high quality of care. Therefore, it is concluded that the relationship between work-related stress and quality of care is that 46% of healthcare workers with low stress levels maintain high quality of care, with 99%. It is worth noting that no statistically significant relationship was found between the two variables, with a p-value of 0.1234, confirming the null hypothesis

Keywords: work related stress, quality of care.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un fenómeno global con una alta prevalencia, lo que lo convierte en un problema de salud pública debido a su impacto significativo en los ámbitos económico, social, político y sanitario. Por ello, en la actualidad se le reconoce como la enfermedad del siglo XXI.

Reflexionar sobre el estrés laboral y los problemas de salud que este genera nos brinda una perspectiva más amplia, permitiendo al personal de salud reconocer la importancia de su rol y el impacto que tiene en la calidad de atención a nivel individual, familiar, social y profesional. Además, esta reflexión destaca las particularidades de su desempeño y la necesidad de adoptar prácticas que mejoren tanto su bienestar como la calidad de atención a nivel individual, familiar, social y profesional.

Esta investigación es de gran relevancia, ya que analiza el impacto del estrés laboral en los profesionales de salud de la Microred de Salud Hualgayoc-Bambamarca. Al identificar los niveles de estrés, busca contribuir al bienestar del personal, prevenir problemas de salud y promover un entorno laboral saludable. Además, examina la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención brindada a los usuarios, lo que puede orientar la formulación de políticas y prácticas para optimizar los estándares de atención en el sistema de salud.

Así mismo contribuye al conocimiento académico al proporcionar datos valiosos sobre el estrés laboral en este contexto específico, sirviendo como base para futuras investigaciones. Además, al abordar este problema, se busca no solo mejorar la satisfacción y productividad de los trabajadores, sino también reducir los costos asociados al ausentismo y al tratamiento de enfermedades relacionadas, beneficiando tanto a las instituciones de salud como a los usuarios de sus servicios.

El presente estudio consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I. Planteamiento del problema que incluye definición y planteamiento del problema, formulación del problema, justificación y objetivos.

Capítulo II. Marco teórico; se presentan los antecedentes del estudio, base teórica, Variables y su operacionalización.

Capítulo III. Marco Metodológico; se presenta diseño, tipo, población, muestra, ámbito de estudio, unidad de análisis, criterio de inclusión y exclusión, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV. Resultados y discusión; se describen los resultados obtenidos, se contrasta con otros estudios. Se finaliza con conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento Del Problema

1.1.1 Contextualización

Gran parte de la vida adulta transcurre en el ámbito laboral. En los últimos años, los entornos de trabajo han experimentado transformaciones que habrían sido difíciles de imaginar para generaciones anteriores. La creciente competencia global ha generado presiones cada vez mayores para mejorar la eficiencia en costos y aumentar la productividad. Existen múltiples factores que afectan la salud mental de los trabajadores. Entre los aspectos organizacionales, destacan las prácticas ineficaces de comunicación y gestión, la limitada participación en la toma de decisiones, los horarios de trabajos prolongados o inflexibles, la falta de cohesión en los equipos y el acoso psicológico, todas ellas causas son causas de estrés que se relacionan con el trabajo. (1)

El estrés laboral es un fenómeno global con altas tasas de prevalencia, lo que lo convierte en un problema de salud pública debido al impacto significativo que tiene en los ámbitos económico, social, político y de salud. Por esta razón, el estrés laboral es considerado en la actualidad como la enfermedad del siglo XXI. (2)

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2019, México ocupa el primer lugar a nivel mundial en estrés laboral, con un índice del 75%. En comparación, países como China y Estados Unidos reportan índices del 73% y 59%, respectivamente. Además, en México, el 43% de los trabajadores con empleo formal sufren de estrés relacionado con sus tareas laborales, lo cual se asocia con afecciones como ansiedad, depresión e incluso enfermedades cardiovasculares que pueden ser mortales. (3)

El estrés ha sido un problema creciente en los últimos años y se considera el tercer problema de salud en el informe del Día Mundial de la Salud Mental, donde en la encuesta aplicada por Ipsos en su plataforma en línea Global Advisor en el periodo de julio a agosto del 2023, entrevistó a un total de 23274 de 31 países (India, Canadá, la República de Irlanda, Malasia, Nueva Zelanda, Sudáfrica, Turquía y los Estados Unidos, Tailandia, Indonesia Singapur...) en la que se presentó 62% que dicen que se han sentido estresados hasta el punto de que tuvo un impacto en la forma en que vivían su vida diaria al menos una vez durante el año pasado, y 34% diciendo que ha sucedido varias veces. (4)

Esta situación también afecta a América Latina y el Caribe lo describen los especialistas de la consultoría Gallup en el año 2022 reportando niveles superiores de agotamiento laboral (burnout), estrés y tristeza que las mujeres latinas son las que mayormente experimentan. Así mismo también se describe que la mitad de la población trabajadora en América Latina está estresada 53%, pero cuando observamos a las mujeres con trabajo remunerado, el nivel escala hasta el 60% de ellas sintiendo estrés. Para los hombres el porcentaje es más bajo que el promedio regional y mundial: 43%. Por lo tanto se concluyó que 8 de cada 10 trabajadores en la región latinoamericana no disfrutan lo que hacen para generar ingresos, La falta de compromiso con la empresa es atribuible a factores económicos, personales y sociales, pero el 70% se debe a la persona que lidera el equipo. (5)

Similar estudio describe la consultora en salud y beneficios y negocios Marsh McLennan, en el Informe demanda de salud 2023, que cerca de la mitad de los empleados en Latinoamérica 48% se sienten estresados en su vida laboral diaria y que los factores que inciden en el agotamiento laboral son presiones laborales (54%), liderazgo deficiente (39%) y cultura tóxica (37%). (6)

Ya en el 2024 se ha realizado un análisis de esta situación que afecta a los empleados de todo el mundo ya que sufre niveles altos de estrés informa la encuesta realizada por Gallup en más de 160 países en la que revela que el porcentaje de personas que manifestó vivir o haber vivenciado esta situación se incrementó en los últimos catorce años de 31% a 41%, a pesar que vivimos en un contexto de avances tecnológicos que podrían simplificar las tareas laborales de los seres humanos, la realidad es que el ámbito del trabajo presenta indicadores preocupantes en cuanto a la salud mental, ya que cuatro de cada diez personas encuestadas presentan estrés laboral, están poco comprometidos con su trabajo y cada vez se pelean más con sus jefes. (7)

Sin embargo, destaca la nota de este informe, existen heterogeneidades en este tema, dependiendo de la región del mundo donde habitan las personas que participaron del estudio. Así, se observó que los trabajadores de Medio Oriente y África del Norte registraron los niveles más altos de estrés diario a nivel global (52%), mientras que en América Latina y el Caribe (44%) y en Europa (37%) el estrés declarado fue menor. (7)

Por otro lado, datos recientes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el Día Mundial de la Salud Mental 2024, focalizaron el bienestar de los entornos laborales explicando que los entornos laborales deficientes dan cabida a la discriminación y la desigualdad, las cargas de trabajo excesivas, el control insuficiente del trabajo y la inseguridad laboral, representan un riesgo psicosocial que pueden encontrarse en todos los sectores, algunos trabajadores tienen más probabilidades de estar expuestos por la labor que realizan. Los trabajadores de la salud, humanitarios a menudo tienen que realizar tareas que conllevan riesgos elevados de exposición a eventos adversos, lo que puede afectar negativamente a su salud mental, advirtió la entidad. De hecho mencionó que cada año, se pierden 12 mil millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, a un costo de mil millones de dólares por año en pérdida de productividad.(7)

Reflexionar sobre el estrés laboral y los problemas de salud que este genera en la actualidad nos proporciona una visión más amplia, permitiendo al personal de salud del primer nivel de atención reconocer la importancia de su participación y el impacto que tiene en la calidad de atención a nivel individual, familiar y social que se aborda en una atención primaria en salud ya que se tienen en cuenta los determinantes más amplios de la salud, y la atención se centra en los aspectos generales e interrelacionados de la salud física, la salud mental, la salud social y el bienestar. Con ella se ofrece una atención integral para las necesidades de salud a lo largo del curso de la vida y no solo para una serie concreta de enfermedades. La atención primaria de salud garantiza a las personas una atención integral de calidad desde la promoción y la prevención hasta el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos lo más cerca posible de sus lugares habituales. (8)

Los datos y cifras que analiza la organización mundial de la salud para mejorar los servicios sanitarios de salud van de la mano con el objetivos de Desarrollo Sostenible que subrayan que la calidad es un elemento clave de la cobertura sanitaria universal estas cifras van desde que cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países, el 60% de las muertes en los países de ingresos bajos y medianos por afecciones que requieren atención sanitaria son imputables a la atención de calidad deficiente, mientras que las muertes restantes son consecuencia de que no se utilice el sistema de salud, en esos países, la atención de calidad insuficiente conlleva pérdidas de productividad por valor de US\$ 1,4 a US\$ 1,6 billones anuales. (9)

Ahora en los países de ingresos altos, 1 de cada 10 pacientes sufre daños al recibir atención hospitalaria, y cabe prever que 7 de cada 100 pacientes hospitalizados contraigan

una infección relacionada con la atención sanitaria, Se ha estimado que los sistemas de salud de alta calidad podrían evitar 2,5 millones de muertes por enfermedades cardiovasculares, 900 000 muertes por tuberculosis, 1 millón de muertes de recién nacidos y la mitad de todas las muertes maternas cada año.(9)

A nivel mundial, las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes: 1 de cada 8 centros sanitarios no tiene abastecimiento de agua, 1 de cada 5 no tiene servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no tiene instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención por ende se calcula que 1800 millones de personas, es decir, el 24% de la población mundial, viven en contextos frágiles en los que hay dificultades para la prestación de servicios de salud esenciales de calidad. En esos contextos se registra una gran proporción de las muertes maternas, infantiles y neonatales evitables. (9)

Es importante destacar que el contexto peruano se percibe un creciente grado de insatisfacción debido a la alta demanda de atención en los establecimientos de salud donde es importante que interioricemos que sin el cierre de brechas del recurso humano en el sector no será posible brindar una atención de calidad. La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda un mínimo de 23 médicos, enfermeros y obstetras por cada 10,000 habitantes para garantizar una prestación adecuada del servicio. Al revisar las cifras nacionales, sin embargo, encontramos que se cuenta con 13, 6 médicos por cada 10,000 habitantes, 9,4 menos que lo recomendado por la OMS. (10)

A fines de 2019, el Ministerio de Salud publicó el reporte Información de Recursos Humanos del Sector Salud, Perú 2013-2018, el reporte muestra la inadecuada distribución de médicos, enfermeros y obstetras en los departamentos. En particular, los más rezagados son Cajamarca y Huánuco, que ni siquiera llegan a 7 médicos, seguidos por

Piura, Puno y Loreto (7,2), y San Martín (8,4); es decir, vale resaltar que ninguno cumple con el número mínimo de médicos recomendado. Aquellos que estarían más cerca son Callao (22,5) y Lima (20,5), y los más alejados se ubican en la sierra y selva. En el caso de los enfermeros, A nivel nacional, existen 15,6 por cada 10,000 habitantes, y también San Martín (8,4), Piura (9,3), Loreto (10,3), La Libertad (11,7), Cajamarca (12,6) y Puno (12,9) son los más rezagados. En el caso de los obstetras, el escenario es más dramático, pues hay 5,3 por cada 10,000 habitantes, con Ayacucho como el que más destaca (12) y Lima (3,4) como el departamento más rezagado en este indicador. (10)

Es cierto también que en los diversos segmentos de nuestra población existe, por lo general, una baja expectativa respecto de la calidad de la atención que se espera recibir, situación que se exagera si se trata de grupos poblacionales de menores recursos, que, por consiguiente, acceden a proveedores poco preocupados en garantizar la calidad de sus servicios, comenzando por los del Estado. Sin duda, tras este comportamiento social “subyace un restringido ejercicio de ciudadanía que no logra concebir la atención de la salud con calidad como un derecho, por el contrario, las personas muchas veces se perciben favorecidas por acciones benefactoras sobre las que, obviamente, no les asiste la posibilidad de exigencia. (11)

La encuesta "Lima Vamos 2019" comparó la satisfacción de atención en Lima Metropolitana y Callao, según el tipo de centro de atención al que se acudió. Los resultados revelaron que un mayor porcentaje de personas se mostraron satisfechos con la atención recibida en clínicas privadas, alcanzando un 80,4% en Lima y un 86,7% en Callao. En segundo lugar, los consultorios particulares mostraron una satisfacción del 84,8% en Lima, mientras que en Callao este porcentaje fue del 60%. En tercer lugar, el 59,5% de los limeños indicó sentirse satisfecho con el servicio de farmacias o boticas. Por

otro lado, los servicios públicos, como los hospitales del MINSA, ESSALUD y las postas médicas, se muestran resultados más bajos, con un porcentaje de satisfacción. (12)

1.1.2 Descripción del problema

Los trabajadores de la salud son el pilar fundamental de la atención, ya que son a ellos a quienes la población acude para aliviar sus molestias y enfermedades en los diferentes niveles de atención. Sin embargo, en el ámbito laboral, el personal se enfrenta a una variedad de condiciones de trabajo que pueden afectar su bienestar, tales como la necesidad de llenar múltiples formatos, falta de motivación, insuficiencia de personal e insatisfacción laboral, así como un elevado número de atención de pacientes en diversos programas. Estas condiciones contribuyen al aumento del estrés en los trabajadores, lo que puede reflejarse en un deterioro de la calidad de atención que brindan a los usuarios que asisten a sus establecimientos.

En la provincia de Hualgayoc se encuentra la Microred de Hualgayoc, que cuenta con 11 establecimientos de salud. En este contexto, se perciben y escuchan dos necesidades fundamentales relacionadas con la oferta y la demanda de servicios de salud. En cuanto a la oferta, los usuarios expresan que no lograrán recibir atención oportuna, con respeto, calidad y calidez. Por otro lado, en la demanda, los profesionales de la salud señalan que no pueden satisfacer adecuadamente las necesidades básicas de los usuarios, ya que deben procesar una gran cantidad de información, realizar múltiples actividades en diferentes programas y, además, enfrentarse a la falta de personal suficiente. Esta situación dificulta un abordaje integral del estado de salud de la persona, familia y comunidad.

La situación descrita motiva a llevar a cabo el presente estudio de investigación, con el objetivo determinar el estrés laboral del personal de salud y si existe relación con la calidad de atención al usuario. En este contexto, la información sobre estrés laboral y

calidad de atención es aún limitada, especialmente a nivel local. Por lo tanto, esta investigación es de suma importancia, ya que sus resultados permitirán evidenciar las particularidades en la actuación de los profesionales de la salud frente a los usuarios.

1.1.3 Formulación del problema de investigación

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral en los profesionales de la salud y la calidad de atención a los usuarios de Microred Hualgayoc - Bambamarca, 2020?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

La Microred de salud Hualgayoc es una red de servicios de salud que brinda atención primaria a la población ubicada dentro de su geografía. Sin embargo, la atención en este nivel puede verse afectada por el estrés de los profesionales de salud.

El estrés laboral es una respuesta fisiológica y psicológica del trabajador que ocurre cuando las demandas del entorno laboral superan la capacidad del individuo para afrontarlas. En el contexto de la atención primaria, el estrés laboral puede estar relacionada con factores como la carga de trabajo, la falta de recursos, la complejidad de los casos que se presentan y la presión para cumplir con los indicadores planteados.

La base bibliográfica científica encontrada menciona que el estrés laboral puede tener un impacto negativo en la calidad de atención, para abordar este problema se propone la investigación de enfoque cuantitativo ya que nos facilita el diseño de cuestionarios, aplicación de instrumentos para medir ambas variables que nos proporcionan datos numéricos significativos para poder analizar y describir los datos que caracterizan la muestra describiendo las variables lo que nos brinda un aporte significativo para futuras investigaciones, así como para el desarrollo de programas de manejo del estrés, fomentar

la salud ocupacional y para poder presentar recomendaciones para la práctica profesional en la evaluación regular del estrés laboral, desarrollo de programas de apoyo emocional y fomentar la comunicación abierta entre personal de salud y usuario atendido.

1.2.2. Justificación teórica práctica

El estrés laboral en profesionales de salud se explica a través de teorías como el modelo de desgaste laboral, considerado una herramienta teórica esencial para comprender el impacto del estrés crónico en los profesionales de la salud, a través de la evaluación de tres dimensiones clave del burnout: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. En el contexto de la Microred de Salud Hualgayoc, donde los profesionales enfrentan altos niveles de exigencia y recursos limitados, este modelo es particularmente relevante, donde las condiciones laborales exigentes, la escasez de recursos y la alta carga asistencial aumentan el riesgo de burnout. Al comprender cómo estas dimensiones del desgaste laboral se desarrollan y afectan el desempeño, se pueden diseñar intervenciones específicas para mitigar el estrés y mejorar la calidad de atención a los usuarios.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Como investigador y profesional comprometido con el bienestar de los trabajadores de la salud, considero que esta investigación es de gran relevancia, tanto para el desarrollo del campo de la salud como para el impacto positivo en la calidad de vida de los profesionales involucrados. El estrés laboral, particularmente en entornos de alta demanda como el de la Microred de Salud Hualgayoc, puede generar consecuencias perjudiciales para los profesionales, afectando no solo su salud física y mental, sino también su capacidad para ofrecer una atención de calidad a los pacientes. Esta investigación me permitirá profundizar en las causas y efectos del burnout, y contribuir con propuestas basadas en evidencia científica para mitigar el estrés en el personal de salud. Mi compromiso con

esta investigación se deriva del deseo de generar soluciones prácticas que puedan mejorar el ambiente laboral y, al mismo tiempo, optimizar los resultados.

1.3 Delimitación de la investigación

La presente investigación se llevó a cabo en los establecimientos de salud de la Microred de Salud Hualgayoc - Bambamarca, enfocándose en la evaluación del nivel estrés laboral de 52 profesionales de la salud y su impacto en la calidad de atención brindada a 303 usuarios, durante los meses de enero a marzo del año 2020.

Además, se empleó un enfoque metodológico cuantitativo utilizando la recolección de datos para probar la hipótesis y el análisis de datos estadísticos con el fin de probar las teorías planteadas, utilizando encuestas estructuradas y validadas, lo que permitió obtener una visión integral del fenómeno en estudio, cuyos hallazgos de esta investigación contribuirán a mejorar la base bibliográfica y la identificación de áreas de mejora en la gestión de los establecimientos de salud, especialmente en lo que respecta a estrés laboral y calidad de atención.

1.4 Limitaciones

La obtención de información sobre antecedentes fue limitada, ya que la mayoría de los estudios se centraron en el estrés laboral y la calidad de atención en el ámbito hospitalario, lo que difícilmente se encontró antecedentes específicos relacionados con el nivel primario de atención.

Durante la etapa de recolección de datos, se enfrentó la dificultad de la gran dispersión geográfica de los establecimientos de salud, lo que complicó la logística y el acceso a un número suficiente de participantes para una representación adecuada.

En cuanto a la aplicación de las encuestas en los diferentes establecimientos de salud, se presentó una limitación importante debido a la disminución en la asistencia de usuarios a raíz de la pandemia de COVID-19. Esta situación afectó con el tiempo de recolección de datos. A pesar de ello, se logró obtener la información según la muestra programada para evaluar el impacto del estrés laboral en los profesionales de salud y en la calidad de atención en los usuarios.

1.5 Objetivos de la investigación:

1.5.1 General

Determinar la relación del nivel de estrés laboral del profesional de salud y la calidad de atención a los usuarios de la Microred Hualgayoc - Bambamarca, 2021.

1.5.2 Específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral en los profesionales de la salud de la Microred Hualgayoc – Bambamarca, 2021.
- Identificar el nivel de calidad de atención al usuario de la Microred Hualgayoc – Bambamarca, 2021.
- Establecer la relación entre el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería y el nivel de la calidad de atención al usuario de la Microred de Salud Hualgayoc – Bambamarca, 2021.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Internacional

Díaz Ruíz en 2020, realizó una investigación titulada "Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vines durante COVID-19, Ecuador, 2020". Este estudio empleó una metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva y correlacional. La población para evaluar el estrés laboral incluyó a 80 profesionales sanitarios, mientras que para la calidad de atención percibida se consideraron 88 usuarios externos. Los resultados indicaron una correlación positiva media ($r=0,120$) entre el estrés laboral y la calidad de atención percibida, aunque no significativa ($p=0,290$). Se observó un alto nivel de estrés laboral en los profesionales de la salud y una percepción global alta de la calidad de atención por parte de los usuarios externos. Sin embargo, ninguna de las correlaciones entre las dimensiones específicas del estrés laboral y la calidad de atención resultó significativa. (13)

Betancourt M., Domínguez W, Peláez B., Herrera M, en 2020, realizaron un estudio de investigación : Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de Covid 19 en la que participaron en el estudio 14 profesionales de enfermería, 2 auxiliares de enfermería y 8 internos de enfermería, se obtuvo como resultado que factores de muerte y sufrimiento, carga laboral son los causantes de mayor índice de estrés laboral y se concluye en la investigación que existe mayor índice de estrés laboral en el género femenino y es indispensable evaluar los factores estresantes en función de los

mecanismos de afrontamiento disponibles, a fin de minimizar la probabilidad de que las personas experimenten estrés. (14)

Jaramillo C, Fabara G y Falcón R en 2020 realizaron la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta externa en el Hospital General Docente Ambato. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios en la que se evidenció que en las dimensiones que existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de consulta externa, fueron fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que en la capacidad de respuesta y la tangibilidad se consideró parcialmente satisfecho y en cuanto a las expectativas como percepciones se obtuvieron valoraciones solo hasta el 80% del nivel de satisfacción. (15)

En 2021, Gutiérrez Pilay llevó a cabo una investigación titulada "Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021". El estudio, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y correlacional, utilizó una muestra no probabilística de 80 profesionales sanitarios. Se aplicaron el cuestionario de estrés laboral de Abanto y la Escala de calidad de atención ejercida, ambos validados por expertos y con evidencias de confiabilidad. Los resultados mostraron una relación no significativa con un tamaño del efecto pequeño ($r=0,159$; $p>0,05$) entre el estrés laboral y la calidad de atención. En el análisis descriptivo, se identificaron niveles bajos en las dimensiones de manifestaciones psicosomáticas (81,25%), motivación laboral (47,50%), condición laboral (82,50%) y demanda laboral (86,25%). En conclusión, el personal sanitario del hospital estudiado presentó niveles bajos de estrés laboral y una calidad de atención alta (100%). (16)

En 2022, Román, Romero y Paccha realizaron un estudio titulado "Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del primer nivel de atención" en Ecuador. Este estudio descriptivo, no experimental, transversal y cuantitativo, contó con una muestra de 51 enfermeras y enfermeros del Distrito 07D02 Machala-Salud. Los resultados indicaron una prevalencia del síndrome de burnout del 2,0% entre los profesionales de enfermería. En cuanto a las dimensiones evaluadas con el Maslach Burnout Inventory, el 70,6% presentó un nivel bajo de cansancio emocional, el 62,7% un nivel bajo de despersonalización y el 41,2% un nivel bajo de realización personal. Se evidenció un mayor riesgo en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, lo que sugiere la necesidad de que las instituciones sanitarias del primer nivel de atención fortalezcan las intervenciones preventivas tanto a nivel individual como institucional.

2.1.2. Nacional

En 2021, Sánchez Gavidia KC realizó un estudio titulado "Estrés laboral del personal de salud y calidad de atención del Servicio Materno-Neonatal del Centro de Salud de Olmos". Este estudio, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, trabajó con una población de 58 profesionales de salud del servicio materno-neonatal. Los resultados indicaron una relación inversa y significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención, con una correlación de Spearman de -0,786 y un nivel de significancia de 0,000. Se concluyó que el 36,2% del personal presentaba un nivel medio de estrés, atribuido a factores como carga laboral, cansancio emocional y trato interpersonal. Asimismo, el 37,9% de los profesionales mostró una calidad de atención de nivel medio, influenciada por largos tiempos de espera. (18)

Bautista M. y Quilca T. (2021) realizaron un estudio de investigación titulado: Estrés laboral en enfermeros y su influencia en la calidad de atención en emergencias del

Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno-2021. Este estudio, de diseño explicativo y transversal, incluyó una muestra de 18 enfermeras y 150 pacientes seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados mostraron que el nivel de estrés en el área de emergencias era medio alto, mientras que la calidad de atención percibida se calificó como media baja. Se concluyó que existe una influencia significativa del estrés laboral de los enfermeros en la calidad de atención brindada a los pacientes que acuden al área de emergencias del Hospital Manuel Núñez Butrón-Puno. (19)

Silva S. (2023) llevó a cabo un estudio titulado "Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud - Lambayeque". Este estudio, de tipo descriptivo, con diseño no experimental y transversal, incluyó una muestra de 24 obstetras y 24 usuarias. Los resultados mostraron un nivel medio de estrés laboral (58,3%) y un nivel bajo de satisfacción del usuario (37,5%). Además, la relación entre las dimensiones de ambas variables fue significativa. Se concluye que existe una correlación inversa significativa entre ambas variables; es decir, a mayor estrés laboral, menor es el nivel de satisfacción. (20)

Guevara N. en el año 2022 llevó a cabo un estudio titulado "Calidad de atención y el estrés en el personal de salud del Centro de Salud Cochabamba 2022". Este estudio, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, incluyó una muestra de 34 colaboradores del centro de salud, a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados revelaron que la calidad de atención se clasificó como óptima en un 61,8% y regular en un 11,8%. En cuanto al estrés laboral, el 58,8% presentó un nivel leve y el 17,6% un nivel moderado. Además, se encontró una correlación positiva muy fuerte y significativa entre la calidad de atención y el estrés laboral, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,896

($p < 0,05$), lo que indica que a menor nivel de estrés laboral, mayor es la calidad de servicio brindada a los pacientes. (21)

Arévalo I.K. en 2022 llevó a cabo un estudio titulado "Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope". Este estudio, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, incluyó una muestra de 80 profesionales de la salud de la Micro Red Ascope, a quienes se les aplicaron cuestionarios validados para medir el estrés laboral y la autopercepción de la calidad de atención. Los resultados revelaron que el 7,5% de los participantes presentaron estrés laboral leve y una autopercepción de calidad de atención muy favorable; el 22,5% mostró estrés laboral moderado y una autopercepción favorable; y el 62,5% exhibió estrés laboral alto y una autopercepción desfavorable. Se encontró una correlación inversa negativa fuerte y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de $-0,866$ ($p < 0,05$). Esto implica que a mayor nivel de estrés laboral, menor es la autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de la salud. (22)

2.1.3. Regional

García L. y Salazar R. llevaron a cabo un estudio titulado "Nivel de estrés de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Simón Bolívar - abril 2021". Este estudio, de corte transversal, descriptivo y correlacional, incluyó una muestra de 60 enfermeras que laboran en diferentes servicios del hospital. Los resultados indicaron que el 63,3% de las enfermeras presentó un nivel de estrés bajo, mientras que el 36,7% mostró un nivel medio; no se registraron niveles altos de estrés. Estos hallazgos sugieren que la mayoría del personal de enfermería en el Hospital Simón Bolívar experimenta bajos

niveles de estrés, lo que podría influir positivamente en su desempeño laboral y en la calidad de atención brindada a los pacientes. (23)

Caruajulca Y, llevó a cabo un estudio titulado "Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota, Chota 2021". Este estudio, de enfoque cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, incluyó una muestra de 121 madres con niños menores de cinco años. Los resultados revelaron que el 95% de las madres expresaron satisfacción completa en la dimensión humana; el 90,9% en la dimensión técnico-científica; y el 99,2% en la dimensión entorno. A nivel general, el 99,2% de las madres mostraron satisfacción completa con la atención de enfermería brindada.(24)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Modelo de desgaste laboral

El Modelo de Desgaste Laboral, o "Burnout," fue desarrollado por las psicólogas Christina Maslach y Susan Jackson en los años 80. Este modelo se centra en el concepto de agotamiento o "burnout," un estado de estrés crónico en el lugar de trabajo que tiene implicaciones tanto para la salud del empleado como para la eficiencia organizacional. (25)

Este fenómeno se considera una respuesta al estrés laboral prolongado y se manifiesta a través de tres dimensiones principales:

- **Agotamiento Emocional:** Se refiere al cansancio y la fatiga emocional que resulta de las demandas emocionales y físicas del trabajo es en esta dimensión es donde el profesional comienza a manifestar respuestas emocionales inadecuadas que pueden volverse crónicas, ya que la energía de los mecanismos de ajuste, adaptación y de los

recursos internos se han debilitado ya que Generalmente los profesionales deben manejar un estrés que es normal en el área de salud y la forma cómo se sobreponen a dicho estrés, es haciéndose de una armadura de despreocupación, la cual puede llegar a ser tan fuerte que no le permita involucrarse afectivamente con las personas a las que ayuda "Nada sale ni nada entra" "Pero yo no era así".

- **Despersonalización:** Conocida también como "cínica," esta dimensión representa una actitud distante y negativa hacia las personas con las que se trabaja, incluyendo colegas y clientes. Se manifiesta como una falta de empatía y comprensión hacia los demás. Los profesionales van lentamente desarrollando una imagen pobre de las personas que tratan de ayudar, las tratan mal y las hacen sentir que caen mal. En este sentido "las reglas del juego las pongo yo, yo mando y si usted no hace lo que yo digo no lo atiendo", y por lo general echan la culpa a los que vienen a pedir ayuda (los pacientes).
- **Realización Personal** esta dimensión está relacionada con una sensación de incompetencia y falta de logro en el trabajo. Los individuos sienten que no están realizando contribuciones significativas y dudan de su habilidad para llevar a cabo tareas eficazmente.(26)

Las personas que experimentan desgaste laboral suelen enfrentar una variedad de problemas, tanto físicos como emocionales, que pueden incluir ansiedad, depresión, enfermedades físicas y una menor calidad de vida en general. Además, el "burnout" también tiene un impacto negativo en las organizaciones, que pueden enfrentar una disminución en la productividad, un aumento del absentismo y una mayor rotación de empleados. El "Burnout" es la consecuencia de una situación de trabajo en la cual la persona tiene la sensación de que está golpeándose la cabeza contra la pared "día tras

día", y a pesar de su interés y entrega por mejorar la vida de aquellos con quienes se relaciona (los pacientes), con frecuencia ve el fracaso y la miseria en el entrenamiento cotidiano con el sufrimiento, la pobreza, la crueldad, el peligro, el dolor, la muerte, lo mismo que a la preocupación por el aumento de demandas legales por mala práctica. (26)

2.2.2. Teoría del Servqual

La teoría del Servqual (Service Quality) fue desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry a finales de los años 80. Originalmente concebida para evaluar y gestionar la calidad del servicio en el sector de servicios, El modelo se basa en la idea de que la calidad del servicio puede medirse comparando las expectativas del cliente con su percepción del servicio real recibido. La teoría identifica cinco dimensiones fundamentales que los usuarios utilizan para evaluar la calidad del servicio:

- Empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios.
- Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido.
- Elementos tangibles: apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación(27).

El modelo SERVQUAL ha sido utilizado ampliamente hasta hoy día para realizar estudios en diversos tipos de servicios como salud, educación universitaria telecomunicaciones entre otros. Su importancia radica en que permite conocer la

satisfacción del usuario determinada por la brecha entre sus expectativas y lo que percibe al recibir el servicio, además de su uso generalizado en diferentes ámbitos del sector servicios. (27)

2.2.3. Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) El

modelo SERVPERF

Surge a raíz de las críticas realizadas por diversos autores al modelo SERVQUAL, específicamente sobre su escala para medir las expectativas. Cronin y Taylor (1992) lo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación. Este utiliza una escala similar a la del SERVQUAL por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando así este proceso. Esto lo justifican señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas. Estos autores desarrollan su escala con un considerable apoyo teórico. (27)

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Estrés laboral

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las

habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (28)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. (29)

Conforme al informe de la OMS "Organización del trabajo y el estrés", el estrés puede afectar de forma diferente a cada persona. Pero generalmente cuando las personas están estresadas por el trabajo pueden estar cada vez más angustiadas e irritables, son incapaces de relajarse o concentrarse, tienen dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutan cada vez menos de su trabajo y se sienten cada vez menos comprometido con este, se sienten cansados, deprimidos e intranquilos, tienen dificultades para dormir y son propensos a sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, entre otros. (30)

Según la psicóloga social Maslach en la actualidad, define al burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. (25)

El burnout es una enfermedad laboral emergente, que con frecuencia se entiende que es exclusiva de profesionales de ayuda o de servicios, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas. El burnout parece ser una respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas. (25)

Tipos de estrés

- Estrés agudo:

Es la forma de estrés más común, surge de las exigencias del pasado reciente y presiones anticipadas del futuro cercano dado que es a corto plazo, el estrés agudo no puede causar muchos daños. Los eventos que pueden desencadenar son por ejemplo: La pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, etc, Los síntomas más comunes son: Agonía emocional (combinación de irritabilidad, ansiedad y depresión); Problemas musculares (dolores de cabeza , espalda, mandíbula, tensiones musculares que derivan en desgarro muscular); Problemas estomacales(flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable); ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho. (31)

- Estrés agudo episódico

Aquí están las personas con las siguientes características de personalidad como: Vidas desordenadas, vida agitada siempre están apurados pero siempre llegan tarde, Si algo puede salir mal les sale mal, asumen muchas responsabilidades, las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real, son sumamente resistentes al cambio, los síntomas del estrés agudo episódico son: Dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca, sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación. (31)

- Estrés crónico

El estrés crónico es el desgaste a largo plazo donde la persona se ve vulnerable a la pobreza, a tener una familia disfuncional, a detestar a una carrera. Este tipo de estrés surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es la que abandona la búsqueda de soluciones. Entre las posibles causas de algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen presentes constantemente. Donde ellos generan una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona (por ejemplo, el mundo es un lugar amenazante, las personas descubrirán que finge lo que no es, debe ser perfecto todo el tiempo). El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés. (31)

Niveles de estrés laboral

- Nivel Bajo:

Caracterizado principalmente por el escaso deseo de laborar, y se acompaña de dolores musculares, lumbar o agotamiento visual. Una nueva investigación del Instituto de Desarrollo Juvenil de la Universidad de Georgia (EE.UU.) ha revelado que unos niveles de estrés de bajos a moderados pueden ayudar al ser humano a desarrollar su capacidad de recuperación y reducir el riesgo de trastornos mentales, como depresión y comportamientos antisociales. (32)

- Nivel medio:

En este nivel de estrés, el individuo tiene un alto control de sí mismo, pero puede afectar la motivación y la búsqueda de soluciones en el entorno laboral, ya que el ser humano debe ser capaz de adaptarse a múltiples situaciones. Por ejemplo, frente a una situación peligrosa, es positivo que la persona se ponga en alerta, para poder reaccionar de manera adecuada. Sin embargo, durante este proceso de adaptación, puede ocurrir que la persona no disponga de suficientes recursos para resolver el desafío al que se enfrenta, y la situación le supere, generando niveles de estrés excesivamente altos que pueden desembocar en distintos síntomas o consecuencias perjudiciales. (33)

- Nivel alto

Se produce por las altas demandas laborales, que pueden generar el poco control en la persona, adicionalmente puede verse reflejado en la fatiga, la depresión, la ansiedad y las enfermedades físicas que pueda presentar la persona afectada por el estrés, es durante este nivel en el cual se produce y se reconoce la farmacodependencia, y en el cual se suscitan ACV, y problemas de presión arterial, desencadenado finalmente la deserción laboral. (34)

Factores Estresores

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en la que se someta al trabajador a una situación a la que no puede adaptarse rápidamente, con la que no se sienta competente o con la que se responsabilice demasiado. Un estresor es cualquier circunstancia que la persona percibe como una amenaza del entorno que supera su capacidad de respuesta en ese momento. Se constituye en un elemento que activa el organismo para hacerle frente. Cuando los estresores son excesivamente fuertes, hasta los trabajadores mejor

capacitados pueden sufrir estrés laboral y, cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente, aun los agentes estresantes suaves pueden producir trastornos moderados entre los estresores más frecuentes tenemos:

- **Estresores del ambiente físico**

Iluminación: tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. La luz inadecuada da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y una mayor frustración. (35)

Ruido: interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración. Además, las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno. (35)

Temperatura: influye sobre el bienestar y el "confort" de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo. (35)

- **Estresores De Tarea**

Carga mental de trabajo: es el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea. Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada por: La cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo y por las características del individuo (edad, formación, experiencia, estados de fatiga, etc.). La ejecución de la tarea implica todo un procesamiento mental de la información que pone en juego una serie de procesos cognitivos tales como: La toma de información del exterior, el

análisis de la información y el aprendizaje de sus procesos y variaciones, los mecanismos de la carga mental son complejos según lo compleja que sea intelectualmente la tarea a realizar. Se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (sub carga). (35)

La sobrecarga excesiva: se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer, Ocurre que muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando un mayor tiempo al trabajo. Este exceso de horas de trabajo no sólo va a aumentar la fatiga del trabajador, sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social, tan importantes a la hora de afrontar y reducir el estrés. (35)

Control sobre la tarea: se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía; iniciativa y responsabilidad. La autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo es la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados ahora la falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas propias del estrés. (35)

- **Estresores de la Organización**

Conflicto y Ambigüedad de Rol. La combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol. Éstos pueden ser: objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más órdenes contradictorias; o subjetivos, es decir, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores

del individuo. Otro aspecto generador de estrés en las organizaciones es la ambigüedad de rol, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades. (35)

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso. Durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación. (35)

Las relaciones interpersonales Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.(35)

2.3.2. Calidad de atención

La calidad de atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (36)

Dimensiones de la Calidad en salud:

- Dimensión Técnico-Científica: referida a los aspecto científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

Efectividad: Referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.

Eficacia: Referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación de las normas técnicas y administrativas.

Eficiencia: Uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.

Continuidad: Prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

Seguridad: La forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los bene-ficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario .

Integralidad: Es donde el usuario recibe las atenciones de salud que su ca-so requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acom-pañante. (36)

- Dimensión Humana: Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características: Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona; información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella; Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno; amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención; etica, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.(36)

- **Dimensión del Entorno:** Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio; la calidad de atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos; El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (36)

Calidad de atención en el primer nivel de atención

El primer nivel está diseñado para promover la salud, prevenir y resolver las necesidades más frecuentes de salud de la población, utilizando métodos y tecnologías simples, adecuadas a los diferentes contextos culturales del país. Así como brindar apoyo en actividades relacionadas a la recuperación y rehabilitación de la salud y acciones dirigidas al control del ambiente. Todo ello en concordancia con las Normas de Atención. Este nivel está compuesto por: Centros Comunitarios de Salud, Puestos de Salud y Centros de Salud. (37)

Atributos de Calidad en el primer nivel de atención en salud

Para evaluar la calidad de la atención es importante, tener en cuenta los atributos que caracterizan una buena atención de la salud:

Oportunidad: Respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o la población.

Eficacia: Uso correcto de las normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva.

Integralidad: Acciones dirigidas a la persona, su familia, la comunidad y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

Accesibilidad: Condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales. (38)

Seguridad: Condiciones en el establecimiento que garanticen a los usuarios, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente.

Respeto al usuario: Considerar a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.

Información completa: Provisión de contenidos veraces, oportunos y entendibles por las personas o público, que le permite tomar decisiones sobre su salud.

Trabajo en equipo: Personas con visión compartida que asumen responsabilidades y compromisos, complementan capacidades y desarrollan sus potencialidades para el logro de resultados.

Participación social: Mecanismos y procesos que permiten a la población organizada intervenir y tomar decisiones respecto a las prioridades, políticas y estrategias sanitarias.

Satisfacción del usuario externo: Es el balance favorable entre lo que la persona o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos.

Satisfacción del usuario interno: Es el balance favorable entre lo que el usuario interno espera de la organización y lo que percibe de ella. (38)

2.4. Hipótesis

Hi. Existe relación entre el nivel de estrés laboral del profesional de salud y el nivel de calidad de atención al usuario de la Microred de Salud Hualgayoc – Bambamarca, 2021.

Ho. No existe relación entre el nivel de estrés laboral en el profesional de salud y el nivel de la calidad de atención al usuario de la Microred de Salud Hualgayoc – Bambamarca, 2021.

2.5. Variables

Variable independiente : Nivel de Estrés laboral

Variable dependiente : Nivel de Calidad de atención al usuario.

2.6. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones/ factores	Indicadores	Escala de medición	Categorías de variable/puntajes finales	Instrumento
Estrés laboral	Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. (28)	La variable de estrés laboral será medida a través de la percepción del profesional de enfermería respecto a dimensiones o factores estresores en su ambiente laboral, evaluados mediante una escala estandarizada y se categorizará en nivel bajo, mediano y alto de estrés. .	Cansancio Emocional	Items 1 – 9 4	Nunca: 0 Casi nunca: 1	Nivel bajo de estrés: 01 – 30 puntos. Nivel Mediano de estrés: 34 – 66 puntos. Nivel Alto de estrés: 67 – 99 puntos.	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory utilizado en el estudio realizado por Vásquez B, Parco B, 2018.
			Despersonalización	Items 10 – 17	Algunas veces: 2 Regularmente: 3		
			Realización personal	Items 18 – 22	Bastantes veces: 4 Casi siempre: 5 Siempre: 6		
Calidad de atención.	La calidad de atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (36)).	La variable calidad de atención del profesional de salud será evaluada a través de la percepción del usuario, utilizando un cuestionario estructurado que mide dimensiones clave como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles y según el puntaje obtenido, se categorizará en calidad baja, mediana y alta. "	Fiabilidad	Items 1 - 5	Menor calificación: 1punto Mayor calificación: 7puntos	Baja calidad de atención: 22 – 66 puntos Mediana calidad de atención: 67 – 110 puntos Alta calidad de atención: 111 – 154 puntos	Encuesta SERVQUAL MINSA, 2012
			Capacidad de respuesta	Items 6 – 9			
			Seguridad	Items 10 – 13			
			Empatía	Items 14 – 18			
			Aspectos tangibles	Items 19 - 22			

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.Ubicación geográfica

La provincia de Hualgayoc es una de las trece que conforman la región Cajamarca, en el norte del Perú. Limita al norte con la provincia de Chota, al este con la provincia de Celendín, al sur con las provincias de Cajamarca y San Pablo, y al oeste con las provincias de San Miguel y Santa Cruz. (39)

El estudio se llevó a cabo en la Microred de Salud Hualgayoc, la cual está compuesta por 12 establecimientos de salud: Centro de Salud Hualgayoc, Puesto de Salud Vista Alegre, Puesto de Salud Tingo, Puesto de Salud Yerba Santa Alta, Puesto de Salud Yerba Santa Baja, Puesto de Salud Pilancones, Puesto de Salud Pingullo, Puesto de Salud Tranca de Pujupe, Puesto de Salud Morán Pata, Centro de Salud Morán Lirio y Centro de Salud Apán. (39)

3.2.Diseño de la Investigación.

Es un estudio con enfoque cuantitativo, no experimental de tipo descriptivo, de corte transversal y correlacional. Es cuantitativo porque los datos obtenidos en ambas variables fueron susceptibles de medición mediante pruebas estadísticas. Se considera no experimental, ya que no hubo manipulación de las variables. Es de corte transversal, dado que los datos fueron recolectados en un momento específico en tiempo y espacio. Finalmente, es correlacional, puesto que se buscó determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención al usuario. (40)

3.3.Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

Población

- **Profesionales de salud.** El estudio estuvo conformado por todos los profesionales de salud, sumando un total de 52, entre obstetras, médicos y licenciados en enfermería que laboran en los diferentes establecimientos de la Microred de Salud de Hualgayoc.

Número de Profesionales por puesto de salud

Puesto de Salud	Profesional de Salud
Apan Alto	05
El Tingo	02
Hualgayoc	16
Moran Lirio	07
Moran Pata	04
Pilancones	02
Pingullo	02
Pujupe	03
Tranca de pujupe	04
Vista alegre	03
Yerba Santa Alta	02
Yerba Santa Baja	02
Total	52

- **Usuarios.** Estuvo conformada por 4,755 usuarios que asistieron a recibir atención en los 11 establecimientos durante el período de Enero – marzo 2020 de la Microred de salud Hualgayoc.

Número de Usuarios por puesto de salud

Puesto de Salud	Población usuaria total
Apan Alto	469
El Tingo	289
Hualgayoc	976
Moran Lirio	683
Moran Pata	429
Pilancones	175
Pingullo	188
Pujupe	221
Tranca de pujupe	532
Vista alegre	465
Yerba Santa Alta	208
Yerba Santa Baja	120
Total	4755

Muestra

En el caso de los profesionales de salud, la muestra estuvo conformada por 52 profesionales que laboran en los diferentes establecimientos de salud de la Microred de Salud Hualgayoc, dado que se trata de una población pequeña.

Para la obtención de la muestra de usuarios atendidos durante el periodo de enero a marzo de 2020, se utilizó la siguiente fórmula, considerando que se trata de una población finita:

Tamaño de Muestra

$$n_o = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Analizando el Factor de corrección (ajuste de muestra)

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \Longleftrightarrow \quad FC = \frac{n_o}{N} > 0.10$$

Dónde:

no: Muestra previa

n: Muestra de investigación

N: Población (4755)

Z: Nivel estándar del nivel de confianza al 95% de confianza (1.96)

p: Proporción de éxito desconocida (0.50)

q: Proporción de fracaso (0.50)

e: Error muestral (5%)

Tamaño de la muestra: 303

Tamaño Muestral:

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó el muestreo aleatorio estratificado, como se indica a continuación:

Muestra de usuarios y profesionales

Puesto de Salud	Población usuaria	Profesional de Salud
Apan Alto	30	05
El Tingo	18	02
Hualgayoc	62	16
Moran Lirio	44	07
Moran Pata	27	04
Pilancones	11	02
Pingullo	12	02
Pujupe	14	03
Tranca de pujupe	34	04
Vista alegre	30	03
Yerba Santa Alta	08	02
Yerba Santa Baja	13	02
Total	303	52

Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por dos grupos. El primer grupo por cada profesional de salud de los establecimientos de la Microred de Salud Hualgayoc -

Bambamarca, mientras que el segundo estuvo formado por usuarios que asistieron a recibir la atención.

Criterios de Inclusión

Del profesional de salud:

- Profesional de salud que labora en los puestos de salud que pertenecen a la Microred de salud Hualgayoc Bambamarca.
- Profesional de salud que tenga como mínimo un año laborando en labor asistencial (extramural).
- Profesional de salud con modalidad de contrato CAS, Terceros y Nombrado.
- Profesional de salud sin límite de edad y de ambos sexos.
- Personal de salud que esté involucrado con la atención directa al usuario (Médico, Lic. Enfermería y Obstetras).

Del Usuario

- Pacientes o usuarios con estado de conciencia normal.
- Todo usuario que requiere cuidado o atención del Personal de Salud.
- Usuario de ambos sexos mayores de 18 años.

3.4.Técnica e instrumentos para la recolección de información

3.4.1. Técnica

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando dos cuestionarios: uno dirigido a los profesionales de salud para medir el estrés laboral y otro dirigido a los usuarios para evaluar la calidad de atención recibida. (40)

3.4.2. Instrumentos de recopilación de Información

Para la recolección de información se aplicaron dos cuestionarios. Para evaluar el nivel de estrés se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) (Anexo 01), propuesto por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981, el cual fue aplicado en 2018 por los autores: Vásquez B, Parco B. en la tesis “Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018”. El cuestionario MBI estuvo conformado por 22 ítems en forma de afirmaciones que evalúan los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Estos ítems estuvieron divididos en tres dimensiones: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems). La evaluación se realizó utilizando una escala tipo Likert de 7 valores: nunca (0), casi nunca (1), algunas veces (2), regularmente (3), bastantes veces (4), casi siempre (5) y siempre (6). (41). La suma de los valores permitió medir el nivel de estrés, siendo como se detalla:

Puntajes para el nivel de estrés

Calificación	Puntaje
Nivel Bajo de Estrés	01 – 30 puntos
Nivel Mediano de Estrés	34 – 66 puntos
Nivel Alto de Estrés	67 – 99 puntos

Calificación de estrés por dimensiones

SUBESCALA	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento emocional	0-18 puntos	19-26 puntos	27-54 puntos
Despersonalización	0-5 puntos	6-9 puntos	10-30 puntos
Realización personal	0-33 puntos	34-39 puntos	40-56 puntos

Para Evaluar la calidad de atención se utilizó La encuesta SERVQUAL (Anexo 02) actualmente modificada por MINSA para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA), considerando solo las percepciones tomando en cuenta, la teoría de Cronin y Tylor, aplicando así el modelo SERVPERF a la que se llamó “Escala SERVPEF para evaluar la percepción de la satisfacción del usuario externo”. (42)

Para conocer la calidad de atención se usó la escala de percepción del SERVQUAL, cuestionario que estuvo constituido por 22 preguntas que evaluaron 5 dimensiones, dimensión de fiabilidad (preguntas 1 al 5), Capacidad de respuesta (preguntas 6 al 9), Seguridad (preguntas del 10 al 13), Empatía (14 a 18) y Aspectos tangibles (19 a 22), con puntajes del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. (42). La sumatoria permitió la calificación final de la calidad de servicio al usuario, como a continuación se detalla:

Calificación de la calidad de atención al usuario

Calificación	Puntaje
Baja calidad de atención	22 – 66 puntos
Mediana calidad de atención	67 – 110 puntos
Alta Calidad de atención	111– 154 puntos

3.4.3. Prueba Piloto

En el presente estudio no se aplicó prueba piloto, por cuanto el cuestionario para evaluar el estrés laboral fue tomado del estudio realizado por Vásquez B, Parco B. en la tesis “Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018”, al obtener un alfa de Cronbach de 0.83 para la subescala de

agotamiento emocional, 0,77 para la subescala de despersonalización y 0.79 para la subescala de realización personal. (43). Y para medir la calidad de atención al usuario se utilizó la Guía del Ministerio de Salud (MINSA) para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo en la que se establece que la escala SERVQUAL se utilice para medir la calidad del servicio.

3.4.4. Proceso de recolección de datos

- Se gestionó el permiso correspondiente ante los dirigentes de la Unidad Ejecutora Bambamarca mediante un oficio enviado por el Área de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, solicitando la aprobación para llevar a cabo la investigación.
- Se diseñó un cronograma detallado para cada establecimiento de salud, programando la aplicación de los instrumentos de recolección de información.
- Durante las visitas a los establecimientos de la Microred Hualgayoc, se seleccionó al personal de salud y a los usuarios según los criterios de inclusión establecidos.
- Se comunicó a los participantes el propósito del estudio, garantizando la confidencialidad y el anonimato de sus respuestas, y se obtuvo el consentimiento informado correspondiente (Anexo 05).
- Posteriormente, se administraron los cuestionarios. Los profesionales de salud completaron de forma autónoma el instrumento sobre estrés laboral. En cuanto a los usuarios, la investigadora aplicó el cuestionario referente a la calidad de atención, brindando apoyo en la lectura de las preguntas y permitiendo que cada usuario expresara libremente su percepción.

3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Los datos recopilados mediante las encuestas fueron organizados en una base de datos de Microsoft Excel, estructurada según las variables de estudio y sus respectivas dimensiones. Para facilitar su identificación y análisis, cada dimensión fue diferenciada mediante un esquema de colores. Esta organización permitió la elaboración de tablas y figuras que contribuyeron a la interpretación de los resultados y al cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación. Para el análisis inferencial, se empleó la prueba estadística no paramétrica de Chi cuadrado (Anexo 06), con el propósito de determinar la existencia de una relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención. La implementación de la prueba se realizó siguiendo las metodologías establecidas para su correcta aplicación e interpretación.

3.6. Consideraciones Éticas

Consentimiento Informado: Antes de iniciar la recolección de datos, se proporcionó a cada profesional de salud y a cada usuario de la atención, información detallada sobre los objetivos, procedimientos, posibles riesgos y beneficios del estudio. Se enfatizó su derecho a retirarse en cualquier momento sin repercusiones, garantizando así su autonomía y bienestar. Tras asegurar la comprensión de esta información, se obtuvo el consentimiento informado de cada individuo, respetando los principios éticos fundamentales en la investigación con seres humanos. (Anexo 04)

Confidencialidad y Anonimato: En el presente estudio, se garantizó la confidencialidad y el anonimato de la información proporcionada por los profesionales de la salud y los usuarios que recibieron atención en la Microred de Salud Hualgayoc. Para ello, se realizó la codificación de datos asignándole códigos alfanuméricos a cada participante, reemplazando cualquier dato personal identificable. Todos los documentos físicos fueron

resguardados en archivadores bajo llave, mientras que los registros digitales se almacenaron en dispositivos protegidos por contraseñas y cifrado de datos. El acceso a esta información estuvo restringido exclusivamente a la investigadora, garantizando así la protección contra accesos no autorizados. (40)

Principio de Beneficencia: se diseñó el estudio de manera que los hallazgos contribuyan significativamente al conocimiento y mejoren la calidad de atención en la Microred de Salud Hualgayoc. Así mismo se buscó el bienestar de los participantes del estudio sin ocasionarles ningún riesgo. (40)

Principio de Justicia: en el contexto de la investigación en la Microred de Salud Hualgayoc se consideró el principio de justicia garantizando que todos los participantes en el estudio fueron tratados de manera imparcial y sin discriminación. (40)

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de Resultados y Discusión

Tabla 1. Nivel de Estrés Laboral en los profesionales de salud de la Microred Hualgayoc – Bambamarca, 2021.

Nivel	n°	Porcentaje
Bajo	24	46,1%
Medio	19	36,5%
Alto	9	17,3%
Total	52	100%

En la Tabla 1, se observa la distribución de los niveles de estrés laboral entre los profesionales de la salud de la Microred Hualgayoc, donde el 46,1% presenta un nivel bajo de estrés, el 36,5% muestra un nivel medio y el 17,3% experimenta un nivel alto.

Resultados similares se reportaron en el estudio realizado por Gutiérrez, P en 2021 en el Hospital Municipal de Guayaquil – Ecuador al identificar que el personal sanitario exhibía niveles bajos de estrés laboral, evidenciado por manifestaciones psicósomáticas (81,25%), motivación laboral (47,50%), condiciones laborales (82,50%) y demanda laboral (86,25%) en niveles bajos (16). Así mismo Guevara, N en 2022 en el Centro de Salud Cochabamba, Perú encontró que el 58,8% del personal de salud presentó un nivel de estrés laboral leve, seguido de un nivel de estrés moderado 17,6% (21). También García L. y Salazar R. en 2021, en el Hospital Simón Bolívar de Cajamarca, reportaron que el 63,3% de enfermeras presentaron un nivel bajo de estrés, el 36,7% un nivel medio de estrés y no encontraron niveles altos en los profesionales de enfermería que laboran en dicha institución hospitalaria. (23)

Son similares a los encontrados por Gutiérrez, M. quien reportó un nivel bajo en manifestaciones psicosomáticas (81,25%), motivación laboral (47,50%), condición laboral (81,25%) y demanda laboral (86,25%) concluyendo que el personal sanitario del hospital de Guayaquil presenta niveles bajos de estrés laboral (16) así como para Guevara N, donde el personal de salud de Cochabamba-Perú presentaba un nivel de estrés laboral leve de 58.8% seguido de un nivel de estrés moderado 17,6% (21). Y por último con el de Garcia L., Salazar R. donde las enfermeras presentaban un nivel bajo con 63,3% y medio de 36,7% de estrés no encontrándose niveles altos en los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Simón Bolívar- Cajamarca. (23)

Estos estudios corroboran la tendencia de bajos niveles de estrés laboral entre profesionales de la salud en diferentes contextos. Esto podría deberse a que, durante su desempeño, el mayor porcentaje de profesionales de salud enfrenta mejor las demandas laborales y muestran un buen control de sí mismas, reaccionando positivamente ante las exigencias y presiones que se les presentan. Sin embargo, es importante destacar que también existe un porcentaje considerable de profesionales con un nivel de estrés laboral medio (37%) y alto (17%). Estos últimos, a menudo, enfrentan limitaciones en la realización de sus tareas debido a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades disponibles. Por ejemplo, en los establecimientos de salud donde existe un solo profesional, resulta demandante cumplir con las metas e indicadores mensuales de hasta 23 programas.

Para evaluar los niveles de estrés, se utilizaron tres subescalas (Anexo 05), cuyos resultados indican que las más afectadas son la despersonalización y el agotamiento emocional. En la subescala de despersonalización, el 26,9 % de los participantes presenta un nivel alto de estrés, mientras que el 28,9 % alcanza un nivel medio, lo que implica que

aproximadamente una cuarta parte de los participantes experimenta una despersonalización significativa manifestado por una falta de empatía y comprensión hacia los demás por parte de los profesionales de salud

Por otro lado, en la subescala de agotamiento emocional, el 44,2 % de los participantes presenta un nivel medio de estrés, representando casi la mitad de los evaluados que experimentan un agotamiento emocional moderado, manifestado por síntomas como cansancio y fatiga emocional. Esto se debe probablemente a las demandas emocionales y físicas del trabajo, así como a la sobrecarga laboral.

En el estudio realizado por Román J, Romero E y Paccha C se evidenciaron que, en relación con las dimensiones del Maslach Burnout Inventory, el 70,6 % de los participantes presentaron un nivel bajo de cansancio emocional, el 62,7 % un nivel bajo de despersonalización y el 41,2 % un nivel bajo de realización personal. Estos resultados indican un mayor riesgo en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, las cuales están relacionadas con factores como la competitividad, la falta de cooperación entre compañeros, el tiempo limitado para cumplir con las tareas asignadas y la escasa empatía entre el personal. Por ello, es fundamental que las instituciones sanitarias del primer nivel de atención fortalezcan las intervenciones preventivas tanto a nivel individual como institucional. (17)

Los resultados de los estudios realizados en diferentes ámbitos sugieren que el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal son problemas significativos entre los profesionales de salud. El agotamiento emocional puede ser causado por la sobrecarga laboral y las demandas de trabajo, mientras que la despersonalización puede ser una consecuencia de la forma en que los profesionales manejan el estrés. (26)

Es importante destacar también que la despersonalización puede tener consecuencias negativas en la calidad de la atención del paciente y en la salud mental de los profesionales. Por, lo tanto, es fundamental que los profesionales de salud y los administradores de salud tomen medidas para prevenir y tratar el agotamiento emocional y la despersonalización.

El agotamiento emocional y la despersonalización están estrechamente relacionados. El agotamiento emocional puede llevar a la despersonalización, ya que los profesionales de salud pueden sentirse abrumados y desgastados emocionalmente, lo que les impide conectarse emocionalmente con los demás.

Por otro lado, la despersonalización puede contribuir también al agotamiento emocional, ya que la falta de conexión emocional con los demás puede llevar a una sensación de vacío y desgaste emocional. Es común que los profesionales de la salud se enfrenten a un estrés que es parte inherente de su trabajo y la forma en que lo manejan a menudo implica crear una "armadura" de despreocupación. Sin embargo, esta armadura puede volverse tan fuerte que impide al profesional involucrarse emocionalmente con las personas a las que ayuda. (26)

El estrés se ha convertido en una enfermedad emergente, entendida como la respuesta a los estresores interpersonales en el entorno laboral. El contacto excesivo con las personas que reciben servicios puede provocar cambios negativos en las actitudes y comportamientos hacia estas personas. (38) En este sentido, los profesionales de la salud del primer nivel de atención a menudo experimentan altos niveles de estrés, pudiendo deberse a varios factores, siendo los más significativos la carga excesiva de trabajo, derivada de la gestión simultánea de múltiples programas de salud, y la inseguridad laboral debido a la falta de contratos estables. Además, el personal enfrenta estrés por

tareas administrativas, al manejar numerosos formatos de registro, y por el desempeño, al trabajar bajo presión para cumplir metas en plazos ajustados y alcanzar los indicadores establecidos. (28)

En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden desencadenar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos, lo que puede resultar en una falta de asistencia al trabajo e impedir que el trabajador regrese a sus funciones. Cuando un individuo se encuentra bajo estrés, le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre su vida laboral y su vida personal, lo que puede llevar a adoptar hábitos poco saludables, como el consumo de tabaco, alcohol y drogas. (28)

Tabla 2. Nivel de Calidad de Atención al usuario de la Microred Hualgayoc – Bambamarca, 2021.

Nivel	N°	%
Bajo	0	0%
Medio	3	1%
Alto	300	99%
Total	303	100%

En la Tabla 2, se observa que el 99 % de los usuarios evaluaron una alta calidad de atención en la Microred Hualgayoc. Este hallazgo es relevante al compararlo con estudios previos. Por ejemplo, Guevara N. en el 2022 encontró que la calidad de atención al usuario alcanzó un nivel óptimo en el 61,8 % de los casos. (21) De manera similar, el estudio de Gutiérrez M. también reportó una alta percepción de calidad en la atención brindada. (16)

Los resultados indican que la Microred Hualgayoc-Bambamarca ofrece una atención de alta calidad en todas las dimensiones evaluadas. El personal demuestra una notable capacidad de empatía, brindando una atención confiable, segura, y oportuna, tanto a nivel individual como colectivo. Además, enfoca sus acciones en la persona, la familia, la comunidad y el entorno, abarcando desde la promoción de la salud hasta la prevención, recuperación y rehabilitación. Las instalaciones y el equipamiento son percibidos como de alta calidad, con un ambiente limpio, ordenado y bien equipado. Aunque solo un 1 % de los usuarios evaluó la calidad de atención como media, esto resalta una oportunidad para seguir mejorando y manteniendo estándares altos. (38).

Por tanto, se puede inferir que los profesionales de la salud brindan atención adecuada según la condición del usuario, mostrando un interés genuino no solo por su salud, sino también por la del acompañante. La atención se caracteriza por la amabilidad, cordialidad, calidez y empatía, siguiendo principios éticos y deontológicos que guían la conducta y responsabilidades del personal de salud, alineados con los valores aceptados por la sociedad.

Sin embargo, es importante destacar que, durante la recolección de la información, los usuarios expresaron no tener claridad sobre cómo debería ser la atención que reciben. Al evaluar las dimensiones de empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles, señalaron que los establecimientos no cumplen con estas características. Sin embargo, desde la perspectiva de los entrevistados, una atención rápida es suficiente, sin reconocer que la calidad en el primer nivel de atención debe incluir servicios adecuados, insumos apropiados desde un enfoque científico y médico, y un entorno humano que garantice una atención integral. (36)

Tabla 3. Estrés Laboral en el Profesional de Salud y Calidad de atención al Usuario de la Microred de Salud Hualgayoc – Bambamarca, 2021.

Niveles de estrés			Nivel de Calidad de Atención						Total	
			Bajo		Mediano		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo										
	24	46,1%	0	0%	0	0%	0	0%		0%
Medio										
	19	36,5%	0	0%	3	1%	0	0%	3	1%
Alto										
	9	17,3%	0	0%	0	0%	300	99%	300	99%
Total										
	52	100%	0	0%	3	1%	300	99%	303	100%

La Tabla 3, nos muestra el nivel de estrés de los profesionales de Enfermería y su relación con la calidad de atención evaluada por el usuario atendido en los establecimientos de salud de la Microred Hualgayoc – Bambamarca. Los resultados indican que de 46,1% de profesionales de salud que tuvieron un nivel estrés laboral bajo, los usuarios evaluaron una alta calidad de atención. Así mismo de 36,5% de profesionales que indicaron un nivel de estrés medio, el 1% de los usuarios determinaron una atención de calidad mediana mientras que el 17,3% de profesionales que tuvieron un nivel de estrés alto indicaron una alta calidad de atención al usuario.

Resultados similares se observan en la investigación de Gutiérrez M., quien evidencia que existe una relación no significativa con tamaño del efecto pequeño ($r=0,159$; $p>0,05$) ya que se evidenció en el análisis descriptivo, En conclusión, el personal sanitario del hospital municipal de Guayaquil presenta niveles bajos de estrés laboral y un nivel alto (100%) en cuanto a la calidad de atención que ejerce el personal sanitario. (16)

A pesar que estadísticamente no se encontró una relación significativa en el presente estudio al obtener $r=0,5432$, con un $p\text{ valúe}= 0.1234$ ($p < 0,05$), al analizar los porcentajes,

se puede inferir, a partir de la experiencia en los establecimientos de salud de la Microred Hualgayoc–Bambamarca, que los profesionales con niveles bajos o medios de estrés parecen contribuir en mayor medida a mantener una calidad de atención alta, reflejada en el 99% de las evaluaciones realizadas por los usuarios. No obstante, el 17,3% de los profesionales que presentan un alto nivel de estrés podrían haber influido en que un pequeño porcentaje de usuarios (1%) evalúa la calidad de atención como mediana. Esto nos puede indicar que, aunque el impacto del estrés no se evidencia claramente en los resultados estadísticos, podría haber una tendencia en la que un aumento del estrés afecte negativamente la calidad de atención evidenciada por los usuarios. Además, la experiencia diaria en la atención de salud indica que el bienestar emocional y laboral del personal es un factor crucial para asegurar una atención de calidad, incluso si algunos usuarios priorizan la rapidez del servicio sobre otro.

Estos hallazgos podrían estar relacionados con jornadas de trabajo excesivas, las cuales generan desgaste físico y mental e impiden que el profesional de salud se enfrente adecuadamente a situaciones estresantes. El aumento del tiempo dedicado al trabajo suele estar vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, momentos en los que el profesional de salud podría recuperar parcialmente la energía necesaria para adaptarse y esforzarse por brindar una atención de calidad. (35)

Es importante recordar que el profesional de salud que trabaja en los establecimientos de nivel primario tiene una misión crucial con los usuarios, ya que su atención está dirigida a personas en todas las etapas del ciclo de vida, y, especialmente en ausencia de enfermedad, cumple un rol fundamental que lo distingue de otras profesiones. Este rol debe estar guiado por principios fundamentales, como la atención de calidad al usuario,

la cual puede verse afectada por los diversos estresores a los que se enfrenta, según su escenario extramural.

En conclusión, se puede indicar que el estrés laboral no tuvo un impacto significativo en la calidad de atención evaluada por el usuario. Sin embargo, es importante considerar que el estrés prolongado en los profesionales de salud podría, con el tiempo, afectar la calidad del servicio, incluso si en este estudio no se evidenció una relación directa y marcada.

CONCLUSIONES

A través de los resultados de la presente investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1. Con respecto al estrés laboral en los profesionales de salud se observó que presentan en su mayoría un estrés laboral bajo.
2. En cuanto a la calidad de atención al usuario, el mayor porcentaje manifestaron una alta calidad de atención por parte del personal de salud.
3. Referente a la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención al usuario de la Microred Hualgayoc – Bambamarca, 2021 no se encontró una relación significativa al obtener un pvalue de 0,1234 verificándose la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

Al jefe de la Microred Hualgayoc – Bambamarca:

1. Implementar estrategias de manejo del estrés para garantizar el bienestar del personal y la sostenibilidad de una atención de calidad a los usuarios a largo plazo.
2. Proporcionar oportunidades de capacitación y desarrollo tanto en el tema de calidad de atención y estrés laboral: La Microred debe proporcionar oportunidades de capacitación y desarrollo para los profesionales de salud, para, mejorar sus habilidades y conocimientos,

A la Universidad Nacional de Cajamarca:

1. Fomentar la participación de los estudiantes en proyectos de investigación: La universidad Nacional de Cajamarca debe fomentar la participación de los estudiantes en proyectos de investigación, para generar conocimientos y mejorar la calidad de atención.
2. Se sugiere revisar el Modelo SERVQUAL, para la evaluación de la calidad y satisfacción del usuario externo, a fin de implementar las dimensiones de la calidad de atención.

A la Unidad de post grado Salud Pública

1. Promover investigaciones de esta índole con la finalidad de que se estudie con más amplitud el tema del estrés laboral y la calidad de atención en grupos objetivos de primer nivel de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Dévora Kestel. Organización Mundial De La Salud. [citado 29 de septiembre de 2020]. La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>.
2. Muñoz-Torres T de J, Casique-Casique L. Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería. Rev Enferm IMSS. 15 de mayo de 2016; 24(2):141-4.
3. México encabeza la lista de estrés laboral de la OMS. Imparcial.[Internet]. 2 de abril 2019 [citado 17 de enero de 2020]; Disponible en: <http://imparcialoaxaca.mx/salud/294195/mexico-encabeza-la-lista-de-estres-laboral-de-la-oms/>
4. Ipsos. Día Mundial de la Salud Mental: el 39% dice haber tenido que ausentarse del trabajo debido al estrés en el último año | Ipsos [Internet]. 2023 oct [citado 3 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.ipsos.com/es-mx/dia-mundial-de-la-salud-mental-2023>
5. Juárez B. El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. El Economista [Internet]. 28 de julio de 2022 [citado 8 de enero de 2025]; Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
6. Estudio revela el gran estrés laboral de los latinoamericanos. Diario Libre [Internet]. 1 de junio de 2023 [citado 9 de enero de 2025]; Disponible en: <https://www.diariolibre.com/revista/buena-vida/2023/06/01/estudio-revela-estres-laboral-en-los-latinoamericanos/2331905>
7. Luz Saint Phat. Estrés laboral: alertan sobre incremento en indicadores mundiales. Comercio y Justicia [Internet]. 22 de octubre de 2024 [citado 10 de enero de 2025]; Disponible en: <https://comercioyjusticia.info/mundo-psy/estres-laboral-alertan-sobre-incremento-en-indicadores-mundiales/>
8. Organización Mundial de la Salud. Atención primaria de salud [Internet]. [citado 11 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>

9. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 11 de enero de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

10. Comexperu - Sociedad de Comercio Exterior del Perú [Internet]. [citado 11 de enero de 2025]. Rumbo Al Bicentenario: Recursos Humanos De Salud. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/rumbo-al-bicentenario-recursos-humanos-de-salud>.

11. Lazo O, Santivañez A. Atención de salud con calidad | PDF [Internet]. Primera Edición. Lima [citado 11 de enero de 2025]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/slideshow/libro-atencionsaludcalidad/247607507>

12. Pontificia Universidad Católica del Perú – Instituto de Opinión Pública (IOP-PUCP) . Lima y Callao según sus ciudadanos Décimo Informe Urbano de Percepción sobre Calidad de Vida en la Ciudad [Internet]. [citado 25 de agosto de 2020]. Disponible en: http://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Encuesta2019_.pdf

13. Díaz G. Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante Covid-19, Ecuador, 2020. [Tesis Para Obtener El Grado Académico De: Maestra En Gestión De Los Servicios De La Salud]. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [citado 15 de enero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53303>

14. Betancourt M., Domínguez W., Peláez B., Herrera M del R. Estrés Laboral En El Personal De Enfermería Del Área De Uci Durante La Pandemia De Covid 19: Estrés Laboral Durante La Pandemia De Covid 19. UNESUM - Ciencias Revista Científica Multidisciplinaria. 9 de noviembre de 2020;4(3):41-50.

15. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT. 2020;5(Extra 6-1):4-23.

16. Gutiérrez M. Influencia del estrés laboral en la calidad de atención ejercida en personal sanitario de un hospital municipal de Guayaquil, 2021. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 15 de enero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66515>

17. Román J, Romero E, Paccha C. Prevalencia del síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del primer nivel de atención. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional. 2023;8(1 (Enero 2023)):266-79.

18. Sánchez K. Estrés laboral del personal de salud y calidad de atención del Servicio Materno-Neonatal del Centro de Salud de Olmos, Chiclayo, 2021. [Tesis Para Obtener El Grado Académico De: Maestra En Gestión De Los Servicios De La Salud]. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 17 de julio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79972>.

19. Bautista M. y Quilca T . Estrés Laboral En Enfermeros Y Su Influencia En La Calidad De Atención En Emergencias Del Hospital Manuel Nuñez Butron Puno- 2021” [Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería] [Internet]. 2021 [citado 17 de julio de 2023]; Disponible en: <http://www.repositorio.autonomaedica.edu.pe/handle/autonomadeica/1482>.

20. Melendres S. Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud - Lambayeque. [Tesis Para Obtener El Grado Académico De: Maestra En Gestión De Los Servicios De La Salud]Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2023 [citado 14 de enero de 2025]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107326>.

21. Guevara N. Calidad de atención y el estrés en el personal de salud del Centro de Salud Cochabamba 2022. [Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería] Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado 18 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111482>.

22. Arevalo Castillo IK. Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por el personal de salud. Micro Red, Ascope, 2022. [Tesis Para Obtener El Grado Académico De: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado 8 de abril de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108826>

23. García L, Salazar R. Nivel De Estrés De Los Profesionales De Enfermería Que Laboran En El Hospital Simón Bolívar De - Abril 2021. [Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería] Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo [Internet]. 23 de diciembre de 2021 [citado 16 de enero de 2025]; Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2024>.

24. Caruajulca Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota, Chota 2021. [Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería] Universidad Autonoma de Chota [Internet]. [citado 16 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unach.edu.pe/items/3c55f999-6947-45d3-992b-4c2dcc3b61a2>.

25. Olivares Faúndez V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Ciencia & trabajo. [Internet]. abril de 2017;19(58):59-63. [citado 10-04-24]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492017000100059&lng=es&nrm=iso&tlng=es.

26. Bianchini Matamoros M. El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud. Medicina Legal de Costa Rica. [Internet]. noviembre de 1997;13-14(2-1-2):189-92. [citado en 15-03-24]. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00151997000200017&lng=en&nrm=iso&tlng=es.

27. Torres Samuel M, Vásquez Stanescu CL. Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis. 2015[Internet] [citado 30 de julio de 2020]; Disponible en: <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/3191>.

28. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo [Internet]. [citado 25 de agosto de 2020]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/americas/ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf.

29. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona. . [Internet]. 17 de febrero de 2016;0(019):11. [citado en 17-07-23]. Disponible en: <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968>

30. Función Pública Colombia. El estrés laboral [Internet]. 2020 [citado 21 de septiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/guest/inicio>

31. American Psychological Association. Los distintos tipos de estrés [Internet]. 2010. [citado 20 de abril de 2024]. Los distintos tipos de estrés. Disponible en: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>.

32. Oshri A, Cui Z, Carvalho C, Liu S. Un nivel de estrés bajo o moderado puede ayudar al buen funcionamiento del cerebro Neurologia [Internet]. [Citado 8 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://neurologia.com/noticia/8760/noticia/8760/un-nivel-de-estres-bajo-o-moderado-puede-ayudar-al-buen-funcionamiento-del-cerebro>.
33. Maset J. Estrés Cinfasalud. [Internet]. [citado 8 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://cinfasalud.cinfa.com/p/es>.
34. Mansilla F, Favieres A. El estrés laboral y su prevención. Madrid más salud [Internet]. 2016 [citado 8 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
35. Hoyo M. Estrés Laboral 2016 [Internet]. [citado 31 de enero de 2020]. Disponible en: <http://www.sesst.org/GuiaManejoEstres.pdf>.
36. Vallejos C, Arce E, Abad P Sistema de Gestión de la calidad en salud [Internet] [citado 29 de septiembre de 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/>
37. Palma S, Guillermo Echeverría P. Modelo de atención integral en salud [Internet]. [citado 8 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://saludpublica1.files.wordpress.com>.
38. Ministerio de la Salud. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud [Internet]. [citado 2 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones>.
39. Provincia de Hualgayoc. [Internet] Wikipedia, la enciclopedia libre. 2020 [citado 3 de septiembre de 2020]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Provincia_de_Hualgayoc&oldid=1241164140.
40. Hernandez R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación, [Internet]. 6 edición. México. [citado 25 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
41. Vásquez B, Parco a N. Estrés Laboral y Satisfacción del Personal Asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018. [Tesis Para Obtener El Grado Académico

De: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 21 de septiembre de 2020]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29249>

42. Sánchez m. calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. centro de salud pachacútec. cajamarca. 2017. [tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión de los servicios de la salud]. universidad nacional de cajamarca [internet]. 2019 [citado 30 de julio 2020]; disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2822/calidad%20de%20la%20atenci%c3%93n%20de%20salud%20y%20satisfacci%c3%93n%20del%20usuario%20externo.%20centro%20de%20salud%20pachac%c3%9atec.%20c.pdf?sequence=1&isallowed=y>.
43. Lee,J.&Kim,J.(2018). A systematic review of the Maslach Burnout Inventory .Journal of Nursing Measurement.26(2),153-165.
44. Profesional de la salud. En: Wikipedia, la enciclopedia libre [Internet]. 2024 [citado 26 de marzo de 2025]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Profesional_de_la_salud&oldid=160865306
45. Organización Mundial de la Salud (OMS) | Cancillería [Internet]. [citado 27 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://www.cancilleria.gov.co/internacional/multilateral/united-nations/who>
46. La EU-OSHA por dentro | Safety and health at work EU-OSHA [Internet]. [citado 26 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/about-eu-osha>
47. Ministerio de Economía, Comercio y Empresa - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [Internet]. [citado 26 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://comercio.gob.es/PoliticaComercialUE/OMCOrganismosInternacionales/Paginas/ocde.aspx>
48. Ministerio de Salud (Perú). En: Wikipedia, la enciclopedia libre [Internet]. 2025 [citado 27 de marzo de 2025]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Ministerio_de_Salud_\(Per%C3%BA\)&oldid=165878749](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Ministerio_de_Salud_(Per%C3%BA)&oldid=165878749)

49. Organización Internacional del Trabajo (OIT) | Cancillería [Internet]. [citado 27 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://www.cancilleria.gov.co/international/multilateral/united-nations/ilo>
50. Parapa. ESTADISTICANDO: ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) [Internet]. ESTADISTICANDO. 2016 [citado 21 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://estadisticando.blogspot.com/2016/04/escala-maslach-burnout-inventory-mbi.html>

ANEXOS

ANEXO 01
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO
ESCALA DE MASLACH ENCUESTA PARA VALORAR EL NIVEL DE
ESTRÉS LABORAL EN PROFESIONAL DE SALUD DE LA MICRORRED DE
SALUD HUALGAYOC-BAMBAMARCA, 2021.

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

N= Nunca	CN= Casi Nunca	AV= Algunas Veces	RM= Regularmente	BV= Bastante s veces	CS= Casi siempre	S= siempre.
0	1	2	3	4	5	6

N°	DIMENSIONES	N	CN	A V	RM	B V	CS	S
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	0	1	2	3	4	5	6
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
02	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	0	1	2	3	4	5	6
03	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
04	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	1	2	3	4	5	6
05	Siento que mi trabajo me está desgastando	0	1	2	3	4	5	6
06	Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
07	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
08	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
09	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
	Sub total.							
	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL.							
10	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	0	1	2	3	4	5	6
11	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	0	1	2	3	4	5	6

12	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento muy enérgico en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
15	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes/ clientes.	0	1	2	3	4	5	6
16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0	1	2	3	4	5	6
	DESPERSONALIZACIÓN							
	Subtotal							
18	Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
19	Siento que me he hecho más inhumano con la gente	0	1	2	3	4	5	6
20	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	0	1	2	3	4	5	6
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	0	1	2	3	4	5	6
	Sub total							

ANEXO 02
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO

**ESCALA SERVQUAL PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO MICRORED DE SALUD HUALGAYOC-
BAMBAMARCA, 2021.**

Luego de haber sido atendido, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7
01	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?							

14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?						
15	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?						
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?						
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?						
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?						
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?						
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?						

Fuente: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo

ANEXO 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA DE ACUERDO A OPERACIONALIZACIÓN

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ factores	Categorías de la variable.	Rango	Metodología	Población y muestra	
¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de estrés laboral en los profesionales de la salud y la calidad de atención a los usuarios de Microred Hualgayoc - Bambamarca, 2021?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral del profesional de salud y la calidad de atención a los usuarios de la Microred Hualgayoc - Bambamarca, 2021. OBJETIVO ESPECIFICOS - Identificar el nivel de Estrés Laboral en los profesionales de la salud de la Microred Hualgayoc – Bambamarca, 2021. - Identificar el nivel de Calidad de Atención al usuario de la Microred Hualgayoc – Bambamarca, 2021. - Establecer la relación que existe entre el nivel de Estrés Laboral en el profesional de Enfermería y el nivel de la calidad de atención al usuario de la Microred de Salud Hualgayoc – Bambamarca, 2021.	Hi. Existe relación entre el estrés laboral en el profesional de salud y la calidad de atención al usuario de la Microred de Salud Hualgayoc – Bambamarca, 2021	Estrés laboral	Agotamiento Emocional	Bajo nivel de estrés	01 – 30 puntos	Cuantitativo, descriptivo, correlacional.	Población: Profesionales: 52 de la Microred de Salud de Hualgayoc y Usuarios: 10673 usuarios que asisten a cada establecimiento de salud en el periodo de Enero – junio 2019 de la Microred de salud Hualgayoc.	
				Despersonalización	Mediano nivel de estrés	34 – 66 puntos			
				Realización personal	Alto nivel de estrés	67 – 99 puntos			
			Calidad de atención	Fiabilidad	Baja calidad de atención.	22 – 66 puntos			Muestra Profesionales: 52 Usuarios: 303
				Capacidad de respuesta	Mediana calidad de atención.	67 – 110 puntos			
				Seguridad					
				Empatía	Alta calidad de atención.	111 - 154 puntos			
				Aspectos tangibles					

ANEXO 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación “ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE SALUD. MICRORED DE SALUD HUALGAYOC. UNIDAD EJECUTORA DE SALUD. HUALGAYOC - BAMBAMARCA, 2020”, será conducida por la Lic. Deysi Rosa Vega Tantalean, cuyo objetivo principal es analizar y determinar la calidad de la atención del usuario que es atendido en los establecimientos de la Microred de Salud Hualgayoc. Si usted accede a participar en este estudio, tendrá la amabilidad de responder la siguiente entrevista, la misma que le tomará un promedio de 20 minutos después de la consulta, permitiendo que sus respuestas sean registradas en un formato escrito, con la finalidad de procesar y analizar información. Su participación es estrictamente confidencial, anónima y voluntaria, no será utilizada en su contra, servirá para que las autoridades de este establecimiento puedan realizar mejoras continuas en la calidad de la atención.

_____ Yo
certifico que: He leído (o que se me ha leído) este documento que contiene la información sobre el propósito y beneficio del estudio, entendiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento; además se me informó sobre las medidas que se tomarán en cuenta para proteger la confidencialidad de mis resultados. Estando consiente y aceptando participar en el presente estudio firmo el consentimiento informado.

Firma

ANEXO 05

TABLA 2A Estrés Laboral en los profesionales de la salud de la Microred Hualgayoc – Bambamarca, por subescalas, 2021.

Estrés	Bajo	Medio	Alto
	n (%)	n (%)	n (%)
Subescala agotamiento emocional	25 (48.1)	23 (44.2)	4 (7.7)
Subescala despersonalización	23 (44.2)	15 (28.9)	14 (26.9)
Subescala Falta de realización personal	28 (53.9)	20 (38.5)	4 (7.7)

Fuente: Escala De Maslach Encuesta Para Valorar El Nivel De Estrés Laboral En Personal De Salud De La Microred De Salud Hualgayoc-Bambamarca, 2021.

ANEXO 06
PRUEBAS ESTADÍSTICAS
Prueba De Chi Cuadrado

			Nivel de estrés labora	Nivel de calidad de atención
Prueba de Chi cuadrado	Nivel de estrés labora	Coeficiente de correlación	1	0.5432
		Sig.(Bilateral)		0.1234
		N	52	52
	Nivel de calidad de atención	Coeficiente de correlación	0.5432	1
		Sig.(Bilateral)	0.1234	
		N	303	303

Expected Vlues					
		ESTRÉS	CALIDAD	Total	
Bajo		25.365854	25.3658537	52	
Medio		19.02439	19.0243902	39	
Alto		55.609756	55.6097561	114	
Total		100	100	205	
Chi-Square Test					
SUMMARY		Alpha	0.05		
Count	Rows	Cols	Df		
205	3	2	2		
CHI-SQUARE					
	chi-sq	p-value	x-crit	sig	Cramer V
Pearson's	143.3	7.51E-32	5.991464547	yes	0.836172495
Max likelihood	179.6	1.02E-39	5.991464547	yes	0.935879949