

Estrés laboral y calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria ESSALUD Lima 2023

Work stress and quality of care of medical professionals in the ESSALUD Lima 2023 home care program

MAGUIÑA-PARDABE, EDDY¹; CRUZ-GONZALES, GLORIA¹; SERNAQUE-AUCCAHUASI, FERNANDO¹

¹Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.

Autor de correspondencia
fsernaque@unfv.edu.pe

Fecha de recepción
02/11/2023

Fecha de aceptación
13/12/2023

Fecha de publicación
01/03/2024

Autores

Maguiña Pardabe, Eddy Yovani
Escuela Universitaria de Posgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal.
Lima, Perú.

Correo-e: 2020001792@unfv.edu.pe
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7594-8504>

Cruz-Gonzales, Gloria Esperanza
Escuela Universitaria de Posgrado y Grupo de investigación Salud Pública:
Salud integral, Facultad de Tecnología médica, Universidad Nacional Federico
Villarreal, Lima Perú

Correo-e: gcruz@unfv.edu.pe
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1937-5446>

Sernaque-Auccahuasi, Fernando
Escuela Universitaria de Posgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal.
Lima, Perú.

Correo-e: fsernaque@unfv.edu.pe
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1485-5854>

Citación:

Maguiña-Pardabe, E., Cruz-Gonzales, G., Sernaque-Auccahuasi, F. (2024). Estrés laboral y calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria ESSALUD Lima 2023. *GICOS*, 9(1), 11-23



DOI: <https://doi.org/10.53766/GICOS/2024.01.09.01>

RESUMEN

Objetivo: determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención de los médicos del Programa de Atención Domiciliaria de EsSalud de Lima, 2023. **Método:** estudio cuantitativo descriptivo, correlacional, diseño no experimental, transversal, la población estuvo conformada por 170 médicos del servicio de Programa de Atención Domiciliaria (Padomi), la muestra es censal; se emplearon dos cuestionarios, para estrés el de Maslach y para calidad de atención el de Parasuraman, ambos debidamente validados. **Resultados:** coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.424 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. **Conclusión:** el estrés laboral se relaciona negativamente con la calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria EsSalud de Lima- 2023.

Palabras clave: estrés laboral, calidad de atención, empatía, salud ocupacional, médicos, Perú.

ABSTRACT

Objective: determine the influence of work stress on the quality of care of the doctors of the EsSalud Home Care Program in Lima, 2023. **Method:** quantitative descriptive, correlational study, non-experimental, cross-sectional design, the population was made up of 170 doctors from the Home Care Program service (Padomi), the sample is census; two questionnaires were used, Maslach's for stress and Parasuraman's for quality of care, both duly validated. **Results:** Spearman's Rho correlation coefficient of -0.424 indicates that there is a negative relationship between the variables, it is also at the level of moderate correlation and the level of bilateral significance is $p < 0.01$ (highly significant), the null hypothesis is rejected and general hypothesis is accepted. **Conclusion:** work stress is negatively related to the quality of care of the medical professional in the EsSalud Home Care Program in Lima-2023.

Keywords: work stress, quality of care, empathy, occupational health, physicians, Peru.

INTRODUCCIÓN

Con el proceso de globalización que atraviesa el mundo en la actualidad y los constantes cambios que provoca, el personal de salud tiene como propósito brindar atención de calidad a los usuarios basada en una base sólida de conocimientos y habilidades, porque los usuarios tienen el derecho a recibir la mejor calidad de atención. La exposición a factores psicosociales en el ámbito laboral se vuelve más frecuente e intensa, lo que se traduce en mayores niveles de estrés cuando estos factores perjudican el desarrollo de las actividades laborales y la calidad de vida del personal de salud (Mejía et al., 2019).

Los profesionales de salud durante la pandemia por COVID-19, presentaban altas cargas de trabajo, bajo apoyo social, diferentes demandas emocionales y físicas, desequilibrio entre el esfuerzo y recompensa, liderazgo negativo, violencia laboral, entre otros (Procel-Vera et al., 2022). Estas son situaciones que afectan la salud mental de los profesionales sanitarios incluidos los médicos, lo que ha influido en el rendimiento laboral y la calidad de atención hacia los usuarios y específicamente en Padomi de EsSalud, debido al incremento de la carga de trabajo y los riesgos, produciéndose contagio y fallecimientos en el personal por esta atención, lo que disparó los niveles estresores afectando, de alguna manera, el desenvolvimiento del servicio.

La sobrecarga de trabajo en el personal de salud causó agotamiento físico excesivo por las largas jornadas laborales, afecciones en el ámbito psicológico y moral, aquejando severamente el bienestar de los trabajadores de la salud (Hidalgo et al., 2021). Esta problemática que ya existía en menor medida antes de la pandemia se agudizó hasta casi colapsar las prestaciones ante el incremento de pacientes por pandemia, además el personal pasó a teletrabajo por ser vulnerables, de acuerdo a disposiciones del Ministerio de Salud del Perú, pero no se trabajó en esta problemática causando una inercia y descuido del área responsable para reponer el personal afectado, lo que disminuyó la cobertura de atención, es ahí donde la mayoría del personal médico transita de estrés a síndrome de Burnout, situación que si no es detectada a tiempo puede tener graves consecuencias en el servicio y en la calidad de las prestaciones del servicio. Por ello, la meta de la investigación es diagnosticar los niveles de síndrome de Burnout y de satisfacción del personal médico para con la entidad.

Mejía et al. (2019) en su estudio sobre los factores relacionados con el estrés laboral entre los trabajadores de seis países de América Latina, sostienen que en esta región la realidad del estrés ha sido poco estudiada y que los trabajadores asalariados que experimentan estrés laboral tienen más probabilidades de experimentar síntomas mentales, como la depresión, que es una de las consecuencias más comunes de este estrés o el síndrome de Burnout (SBO), que en múltiples estudios se ha demostrado que es el resultado de un alto estrés laboral. Asimismo, es importante el diagnóstico temprano de que quienes trabajan en actividades solidarias en el sector de la salud presenten altos niveles de estrés por factores emocionales, ya que este estrés resultante puede tener un impacto negativo en la atención de la salud.

Amed-Salazar (2019), en su trabajo calidad del cuidado de enfermería brindado por los profesionales en una ciudad de Colombia, plantea que es necesario considerar la necesidad de evaluar de manera continua y posterior el comportamiento de atención brindado en salud para identificar puntos vulnerables a la Intervención

temprana y a partir de ahí identificar posibles cambios de atención, examinar brechas de atención y optimizar procesos de atención. Para lograr este objetivo es posible la mejora continua, no solo en la atención al paciente, sino que también debe enfocarse en el proceso de enfermería en general; acciones que les permitan obtener un desarrollo profesional permanente, fortalecer actitudes y valores que promuevan la humanización del trabajo diario y mejorar la calidad de la atención médica, que es un producto combinado de las expectativas y percepciones del paciente.

Condori-Barreto et al. (2022), en su estudio calidad de atención en los servicios de emergencia planteó que percepción significa las sensaciones que los pacientes captan de manera personal y subjetiva a través de sus sentidos en relación a los cuidados que reciben por parte del profesional del personal de enfermería, estas expresiones deben entenderse de acuerdo al carácter y características personales del profesional. Se encontró que en el Perú son constantemente evaluados utilizando herramientas adaptadas a la realidad, además de estar reglamentado por la Resolución N° 527-2011 del Ministerio de Salud. En el documento se mencionaron lineamientos técnicos para evaluar la satisfacción del usuario dentro de los establecimientos de salud, sin embargo, aún faltaba mejorar el tipo de atención, sin embargo, consideraron visitas oportunas, hospitalizaciones y deficiencias en el buen trato del personal, y falta de empatía en general.

De acuerdo con Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), son los factores de integralidad de la prestación que se da al usuario satisfaciendo sus necesidades y mejorándolo permanentemente. Así como la percepción del paciente en relación a la prestación recibida a través de un examen mental de lo que necesita comparado con lo que recibe. Para, Becerra-Canales et al. (2020), comprende características de integralidad que sumadas todas sus propiedades origina una prestación satisfactoria para el usuario, entre ellos los factores humanos, tecnológicos, de seguridad y ergonomía permitiendo al usuario interno tener todos los recursos y facilidades para otorgar la prestación lo que aminora considerablemente la carga estresante. La prestación se evalúa como un todo, no se evalúa por fases, uno de sus condicionantes es el trabajo cooperativo que permite mejorar la interrelación de los colaboradores generando también una cultura y comprometiéndose con su labor.

Según Carhuancho et al. (2021), el concepto clásico es satisfacer al usuario, pero este debe ir más allá, no solo es mantener al usuario contento sino también resolver su problemática sanitaria no postergarla o hacerla en más tiempo, hay que considerar la eficacia, eficiencia y efectividad de los actos que lleven en si la prestación, calidad en salud es un adjetivo que encierra muchas etapas, es algo subjetivo no es como un producto tangible, además de ello no todas las personas calificaran igual una prestación, pero existen parámetros generales para aplicar al servicio, siempre contando con la evaluación del usuario.

Dadas las consideraciones anteriores el estudio tiene como propósito determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de atención de los médicos del programa de atención domiciliaria de EsSalud de Lima, 2023.

METODOLOGÍA

Enfoque cuantitativo; nivel descriptivo, correlacional; diseño no experimental, transversal. Variables de la investigación: estrés laboral, calidad de atención. La población y la muestra son iguales, por ello el tamaño

de muestra es censal correspondiendo a 170 médicos generales (hombres y mujeres) del Programa Atención Domiciliaria EsSalud de Lima 2023.

El procedimiento de recolección de datos se realizó en tres etapas: 1) se solicitó permiso al área respectiva, se coordinará la fecha para la recolección de la información; 2) se solicitó el consentimiento informado y se distribuirán las encuestas entre la muestra seleccionada; 3) se explicó detalladamente el cuestionario y se procedió a la aplicación del mismo. Posteriormente, se procedió a realizar el análisis de datos recabados por medio del cuestionario.

Se utilizó como técnica la encuesta. Los instrumentos fueron, para la variable estrés laboral el cuestionario de Maslach y para la variable calidad de atención el instrumento Servqual. Se realizó el análisis de datos, con el paquete estadístico IBM SPSS para Windows versión 27 para generar resultados descriptivos, como tablas de frecuencia, gráficos de distribución se procedió al análisis estadístico inferencial el cual se realizó con rho Spearman.

RESULTADOS

La población encuestada estuvo conformada por médicos generales del Programa Atención Domiciliaria ESSALUD; entre los cuales fueron hombres y mujeres con mínimo un año de experiencia en la atención domiciliaria; quienes cumplen con turnos de 12 horas de la siguiente manera: 8:00 am – 2:00 pm y turno tarde: de 3:00 pm – 9:00 pm, los días lunes, miércoles, viernes o martes, jueves y sábado respectivamente.

Como se observa en la tabla 1, el estrés laboral en un nivel de alta prevalencia, donde el 4.7% de los encuestados perciben una tangibilidad adecuada; por otro lado, el estrés laboral en un nivel de mediana prevalencia, donde el 4.7% de los encuestados perciben una tangibilidad adecuada. Así mismo, el estrés laboral en un nivel de baja prevalencia, en el cual el 55.3% de los encuestados perciben tangibilidad adecuada.

En la tabla 2, se muestra que el estrés laboral en un nivel de alta prevalencia, el 14.1% de los encuestados perciben una fiabilidad adecuada; por otro lado, el estrés laboral en un nivel de mediana prevalencia el 4.7% de los encuestados perciben una fiabilidad adecuada. Así mismo, el estrés laboral en un nivel de baja prevalencia el 44.7% de los encuestados perciben una fiabilidad adecuada.

Tabla 1. *Estrés laboral y la tangibilidad en la calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria ESSALUD de Lima- 2023.*

		Tangibilidad			
		Adecuada	Regular	Inadecuada	Total
Estrés laboral	Alta prevalencia	8	30	17	55
		4,7%	17,6%	10,0%	32,4%
	Mediana prevalencia	8	0	0	8
		4,7%	0,0%	0,0%	4,7%
	Baja prevalencia	94	13	0	107
		55,3%	7,6%	0,0%	62,9%
Total		110	43	17	170
		64,7%	25,3%	10,0%	100,0%

Tabla 2. *Estrés laboral y la fiabilidad en la calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria ESSALUD de Lima- 2023.*

		Fiabilidad			
		Adecuada	Regular	Inadecuada	Total
Estrés laboral	Alta prevalencia	24	15	16	55
		14,1%	8,8%	9,4%	32,4%
	Mediana prevalencia	8	0	0	8
		4,7%	0,0%	0,0%	4,7%
	Baja prevalencia	76	27	4	107
		44,7%	15,9%	2,4%	62,9%
Total		108	42	20	170
		63,5%	24,7%	11,8%	100,0%

Como se describe en la tabla 3, el estrés laboral en un nivel de alta prevalencia el 13.5% de los encuestados perciben una capacidad de respuesta adecuada; por otro lado, el estrés laboral en un nivel de mediana prevalencia, el 4.7% de los encuestados perciben una capacidad de respuesta adecuada. Así mismo, el estrés laboral en un nivel de baja prevalencia, el 45.9% de los encuestados perciben una capacidad de respuesta adecuada.

Tabla 3. *Estrés laboral y la capacidad de respuesta en la calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria ESSALUD de Lima- 2023.*

		Capacidad de respuesta			
		Adecuada	Regular	Inadecuada	Total
Estrés laboral	Alta prevalencia	23	15	17	55
		13,5%	8,8%	10,0%	32,4%
	Mediana prevalencia	8	0	0	8
		4,7%	0,0%	0,0%	4,7%
	Baja prevalencia	78	29	0	107
		45,9%	17,1%	0,0%	62,9%
Total		109	44	17	170
		64,1%	25,9%	10,0%	100,0%

En la tabla 4, se observa el estrés laboral en un nivel de alta prevalencia, donde el 8.8% de los encuestados perciben una seguridad adecuada; por otra parte, el estrés laboral en un nivel de mediana prevalencia, el 4.7% de los encuestados perciben una seguridad adecuada. Así mismo, el estrés laboral en un nivel de baja prevalencia el 44.1% de los encuestados perciben una seguridad adecuada.

Tabla 4. *Estrés laboral y la fiabilidad en la seguridad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria ESSALUD de Lima- 2023.*

		Seguridad			
		Adecuada	Regular	Inadecuada	Total
Estrés laboral	Alta prevalencia	15	31	9	55
		8,8%	18,2%	5,3%	32,4%
	Mediana prevalencia	8	0	0	8
		4,7%	0,0%	0,0%	4,7%
	Baja prevalencia	75	32	0	107
		44,1%	18,8%	0,0%	62,9%
Total		98	63	9	170
		57,6%	37,1%	5,3%	100,0%

Como se observa en la tabla 5, el estrés laboral en un nivel de alta prevalencia, el 13.5% de los encuestados perciben una empatía adecuada; por otro lado, el estrés laboral en un nivel de mediana prevalencia el 4.7% de los encuestados perciben una empatía adecuada. Así mismo, el estrés laboral en un nivel de baja prevalencia el 44.1% de los encuestados perciben una empatía adecuada.

Tabla 5. Estrés laboral y la empatía en la calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria ESSALUD de Lima- 2023.

		Empatía			
		Adecuada	Regular	Inadecuada	Total
Estrés laboral	Alta prevalencia	23	18	14	55
		13,5%	10,6%	8,2%	32,4%
	Mediana prevalencia	8	0	0	8
		4,7%	0,0%	0,0%	4,7%
	Baja prevalencia	75	32	0	107
		44,1%	18,8%	0,0%	62,9%
Total		106	50	14	170
		62,4%	29,4%	8,2%	100,0%

En la tabla 6 se correlacionó la calidad de atención y el estrés laboral, encontrándose una correlación negativa moderada. Así mismo, el estrés laboral se correlaciona moderadamente con la dimensión de seguridad de la calidad de atención. Aunado a esto, el estrés laboral presenta correlaciones negativas bajas con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía de la calidad de atención.

Tabla 6. Correlación de variable y dimensiones

		Rho de Spearman (n=170)	Estrés laboral
<i>Calidad de atención</i>	Coeficiente de correlación		-,424
	p-valor		<,001(*)
<i>Tangibilidad</i>	Coeficiente de correlación		-,700
	p-valor		<,001(*)
<i>Fiabilidad</i>	Coeficiente de correlación		-,288
	p-valor		<,001(*)
<i>Capacidad de respuesta</i>	Coeficiente de correlación		-,343
	p-valor		<,001(*)
<i>Seguridad</i>	Coeficiente de correlación		-,407
	p-valor		<,001(*)
<i>Empatía</i>	Coeficiente de correlación		-,306
	p-valor		<,001(*)

(*) diferencias estadísticamente significativas.

DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general; el resultado del coeficiente de correlación rho de Spearman de -0.424 indica que existe relación negativa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderada, siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.01$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: el estrés laboral se relaciona con la calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria EsSalud de Lima-2023; lo que descriptivamente implica que, el estrés laboral en un nivel de alta prevalencia el 8.8% de los encuestados perciben una calidad de atención adecuada; por otro lado, en el estrés laboral en un nivel de mediana prevalencia, el 4.7% de los encuestados perciben una calidad de atención adecuada.

De igual modo, el estrés laboral en un nivel de baja prevalencia, el 43.5% de los encuestados perciben una calidad de atención adecuada; lo que corrobora lo planteado por Gonzales (2021), es coincidente ya que en sus resultados evidencia que el estrés laboral se relaciona con la satisfacción laboral, y por ende, con la calidad del servicio en los trabajadores de la salud, cuanto mayor es el agotamiento, menor es la satisfacción laboral. Esto tiene implicaciones para la salud de los trabajadores y su disposición a cambiar de trabajo, así como la calidad de los servicios, afecta también la dinámica de proveedores y las entidades de salud. La inclusión de análisis causales entre variables en futuros estudios en esta línea permitirá generar estrategias de prevención y afrontamiento en función de las variables dependientes.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, el resultado del coeficiente de correlación rho de Spearman de -0.700 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta, siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.01$ (altamente significativo). Se concluye que el estrés laboral se relaciona con la tangibilidad en la calidad de atención del profesional médico en el Programa de Atención Domiciliaria EsSalud de Lima- 2023; lo que descriptivamente implica que, en el estrés laboral en un nivel de alta prevalencia, el 4.7% de los encuestados perciben una tangibilidad adecuada.

Por otra parte, en el estrés laboral en un nivel de mediana prevalencia, el 4.7% de los encuestados perciben una tangibilidad adecuada. Así mismo, el estrés laboral en un nivel de baja prevalencia el 55.3% de los encuestados perciben tangibilidad adecuada; lo que corrobora lo planteado por Pérez-Cantó et al. (2021), quienes evidenciaron en sus resultados una tendencia estática en la percepción de los usuarios sobre el funcionamiento del sistema de salud y una disminución de la opinión sobre la mejora de la atención primaria, especializada y hospitalización.

Igualmente, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2; el resultado del coeficiente de correlación rho de Spearman de -0.288 indica que existe relación negativa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación baja, siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.01$. Se concluye que el estrés laboral se relaciona con la fiabilidad en la calidad de atención del profesional médico en el Programa de Atención Domiciliaria EsSalud de Lima- 2023; lo que descriptivamente implica que, en el estrés laboral en un nivel de alta prevalencia, el 14.1% de los encuestados perciben una fiabilidad adecuada.

Por otro lado, en el estrés laboral en un nivel de mediana prevalencia, el 4.7% de los encuestados perciben una fiabilidad adecuada. Así mismo, en el estrés laboral en un nivel de baja prevalencia, el 44.7% de los encuestados perciben una fiabilidad adecuada; lo que corrobora lo planteado por Yslado et al. (2019), quienes coinciden en sus resultados que la tasa de prevalencia (TP) para el burnout alto fue 33,3 %.

Del mismo modo, el resultado del coeficiente de correlación rho de Spearman de -0.343 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación baja, siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.01$. Se concluyó que el estrés laboral se relaciona con la capacidad de respuesta en la calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria EsSalud de Lima-2023; lo que descriptivamente implica que, en el estrés laboral en un nivel de alta prevalencia, el 13.5% de los encuestados perciben una capacidad de respuesta adecuada; por otro lado, en el estrés laboral en un nivel de mediana prevalencia el 4.7% de los encuestados perciben una capacidad de respuesta adecuada.

Así mismo, en el estrés laboral en un nivel de baja prevalencia, el 45.9% de los encuestados perciben una capacidad de respuesta adecuada; lo que corrobora lo planteado por García et al. (2021), ya que sus resultados mostraron una baja prevalencia del síndrome de burnout.

Igualmente, el resultado del coeficiente de correlación rho de Spearman de -0.407 indica que existe relación negativa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación moderada, siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.01$. Se concluye que el estrés laboral se relaciona con la seguridad de atención del profesional médico en el Programa de Atención Domiciliaria EsSalud de Lima- 2023; lo que descriptivamente implica que, en el estrés laboral en un nivel de alta prevalencia, el 8.8% de los encuestados perciben una seguridad adecuada; por otra parte, en el estrés laboral en un nivel de mediana prevalencia, el 4.7% de los encuestados perciben una seguridad adecuada.

Así mismo, en el estrés laboral en un nivel de baja prevalencia, el 44.1% de los encuestados perciben una seguridad adecuada; lo que corrobora lo planteado por Bresó-Esteves et al. (2019), quienes afirman en su estudio que, entre los principales resultados se encuentra la presencia de Burnout en el 25,4% de la población, alarmantes niveles de ansiedad pues el 57,63% presenta un nivel medio y un 42,7%, alto.

El resultado del coeficiente de correlación rho de Spearman de -0.306 indica que existe relación negativa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación baja, siendo el nivel de significancia bilateral $p < 0.01$. Se concluye que el estrés laboral se relaciona con la empatía en la calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria EsSalud de Lima- 2023; lo que descriptivamente implica que, en el estrés laboral en un nivel de alta prevalencia, el 13.5% de los encuestados perciben una empatía adecuada; por otro lado, en el estrés laboral en un nivel de mediana prevalencia, el 4.7% de los encuestados perciben una empatía adecuada.

Así mismo, en el estrés laboral en un nivel de baja prevalencia, el 44.1% de los encuestados perciben una empatía adecuada; lo que corrobora lo planteado por Ruiz (2020), quien coincide en sus resultados, evidenciando que en relación a la presencia de síndrome de Burnout se observa que, el mayor porcentaje de

profesionales de salud presentan un estado moderado de cansancio laboral, seguido en un menor porcentaje de un estado bajo y, muy pocos presentan un estado alto; todo ello independientemente del género.

CONCLUSIONES

El estrés laboral mostró correlación moderada y negativa con la calidad de atención del profesional médico en el Programa de Atención Domiciliaria EsSalud de Lima 2023. Con respecto a la tangibilidad, tuvo una relación moderadamente alta y negativa. En cuanto a la fiabilidad y la capacidad de respuesta, se determinó una asociación moderadamente baja y negativa. En lo atinente a la seguridad de atención del profesional médico se obtuvo una moderada asociación negativa entre las variables. Finalmente, en la empatía, se halló una correlación moderadamente baja y negativa.

RECOMENDACIONES

Desarrollar estrategias de intervención para prevenir el estrés laboral entre el personal médico de la entidad como: encuentros de intercambio de ideas, encuentros semestrales de integración con equipos de trabajo, creación de ambientes sociales fuera del horario laboral, técnicas de relajación antiestrés en ejercicios como rutina del trabajo, evaluaciones psicológicas individuales o grupales, con mayor énfasis en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, y la implementación de programas de apoyo e intervenciones cognitivas y conductuales dirigidas a identificar las fuentes de estrés laboral. Igualmente, el diseño de programas de capacitación, cursos y talleres dirigidos a profesionales de la salud que brindan atención a usuarios internos y externos.

En aspectos específicos de tangibilidad, se recomienda crear un ambiente de trabajo saludable y propicio para los usuarios internos y externos, mantener los equipos, proporcionar las herramientas necesarias y promover las relaciones laborales, teniendo en cuenta la exigencia de las normas técnicas en términos de infraestructura y mejoramiento de instalaciones, para hacerla más funcional y segura, respetando el área mínima especialmente establecida para el medio ambiente, asegurando su ergonomía y que no sea causa de estrés laboral, esto ayudará a mejorar la eficiencia del trabajo y una mejor aplicación de la bioseguridad. En cuanto al equipamiento, se deben considerar las recomendaciones realizadas por la norma de materiales de mobiliario clínico para su plena implementación en el futuro. También es importante considerar que, de acuerdo con las normas técnicas, las instituciones dedicadas a la atención deben contar con los parámetros mínimos necesarios.

Se recomienda analizar y monitorear el cumplimiento de los programas y políticas, particularmente aquellos que involucran al personal médico de la entidad, para mejorar la fiabilidad y designar un jefe de gestión de calidad para monitorear el avance respectivo. Es importante contar con canales formales para difundir la política a estas personas para que se sientan comprometidas con este esfuerzo. La implementación de metodologías propias para evaluar el diseño de productos/servicios, la implementación de diagramas de flujo para identificar brechas que pueden generar estrés laboral para el personal médico y las necesidades de los clientes es uno de los insumos más importantes para este propósito.

Gestionar que la entidad cuente con personal preparado para poder tomar el control de toda situación y mejorar la capacidad de respuesta lo que garantizará que cada colaborador tenga los conocimientos necesarios sobre cualquier tema relacionado con la atención y los servicios que se deben brindar a los pacientes, sin dejar de lado la calidad del servicio. Se recomienda implementar un cuadro de mando integral que también tenga indicadores de desempeño en el tiempo. Dependiendo de la complejidad de la atención, el médico y colaboradores tendrán un tiempo determinado para manejarse de acuerdo a lo que esté pasando el paciente. De acuerdo a esto, el colaborador dispondrá de un límite de tiempo para las visitas y que esto no genere estrés laboral, de esta manera, se podrá agilizar el servicio eliminando los largos tiempos de espera de visita de los usuarios.

Lograr a través de la capacitación, que todo el personal médico se identifique con la misma cultura y objetivos. Como factor preventivo de un posible estrés laboral, durante el periodo de capacitación no influenciará a cada participante a que tenga una disposición de ayuda y que cambien su actitud dentro del puesto de trabajo, dando a entender que toda actitud negativa afecta el comportamiento del ser humano. El objetivo de la capacitación es que cada miembro del personal médico refleje confianza y seguridad en el paciente a través de un excelente trato en las visitas que se hagan a los usuarios del servicio de Padomi.

Plantear la capacitación sobre la empatía, entrenando y desarrollando ésta a través del respeto, la escucha activa y un conjunto de pautas, para promover la comprensión al paciente por lo que se tendrá la capacidad de modificar en un instante el rumbo de la relación médico - paciente, quien se sentirá identificado con su médico tratante gracias al efecto que tienen las neuronas espejo.

CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declaran no tener intereses contrapuestos.

REFERENCIAS

- Amed-Salazar, E., Villareal-Amaris, G., y Alvis, C. (2019). Calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia y Cuidado*, 16(2), 108-119. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
- Becerra-Canales, B., Pecho-Chavez, L. y Gómez-León, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3) 165-170. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>
- Bresó-Esteves, E., Pedraza-Álvarez, L. y Pérez-Correa, K. (2019). Síndrome de burnout y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta. *Duazary*, 16(2), 259 – 269. <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2958>
- Condori-Barreto, J., Uchazara-Llanque, M. y Guevara-Luque, N. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 2(1), 33–39. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>
- Carhuancho, I., Nolasco, F., Guerrero, M. y Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Febres-Ramos, R. y Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.

<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

- Gonzales, J. (2021). *Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en personal de salud* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13212>.
- Hidalgo, S., Vargas, R., y Carvajal, L. (2021). El efecto psicológico de la COVID-19 en el personal de salud. *Revista Médica Sinergia*, 6(8), e706. <https://doi.org/10.31434/rms.v6i8.706>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S. y García-Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L. y González-Chordá, V. (2021). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Revista de Saúde Pública*, 53, 87. doi: 10.11606/S1518-8787.2019053001506
- Procel-Vera, G., Vera-Solórzano, F. y Suconota-Pintado, A. (2022). Impacto en la salud mental del personal de enfermería en un hospital general por Covid-19. *Polo del Conocimiento*, 7(8), 1328-1344.
- Ruiz, C. (2020). Influencia del síndrome de burnout en la calidad de Atención que brinda el profesional de salud en la Micro red Huariaca, Pasco 2020. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana del Centro]. https://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/4/browse?type=title&sort_by=1&order=ASC&rpp=10&etal=10&null=&offset=42
- Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I. y Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico* (Lima), 19(4), 41-49. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>