

# **UNEMI**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y  
POSGRADO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y / O  
DE DESARROLLO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN  
EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD

**Tema:**

IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A  
PACIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL CANTÓN HUAMBOYA.  
JUNIO-JULIO 2024

**Autor:**

CANALES VÉLEZ MARÍA MERCEDES

**Tutor:**

RAMIREZ PEREZ TAYCIA

**MILAGRO, 2024**

## Derechos de Autor

Sr. Dr.

**Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **María Mercedes Canales Vélez**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de **Magíster en Salud Pública con mención en Atención Primaria de Salud**, como aporte a la Línea de Investigación **Atención Primaria de la Salud en el Contexto Familiar y Comunitaria** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

**Milagro, 2 de junio del 2024**



María Mercedes Canales Vélez

**Nombres y Apellidos del estudiante**

**C.I.: 0941141756**

## Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Yo, **Ph.D Eduardo Espinoza Solis**, en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **María Mercedes Canales Vélez** cuyo tema es **Influencia del estrés laboral en la calidad de atención a pacientes en establecimientos de salud del cantón Huamboya. Abril-junio 2024**, que aporta a la Línea de Investigación **Atención Primaria de la Salud en el Contexto Familiar y Comunitaria**, previo a la obtención del Grado **Magíster en Salud Pública con mención en Atención Primaria de Salud**. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

**Milagro, 2 de junio del 2024**



María Mercedes Canales Vélez

**Nombres y Apellidos del estudiante**

**C.I.: 0941141756**

## Aprobación del Tribunal Calificador

En la Facultad de Posgrado de la Universidad Estatal de Milagro, a los cuatro días del mes de julio del dos mil veinticuatro, siendo las 11:00 horas, de forma VIRTUAL comparece el/la maestrante, LIC. CANALES VÉLEZ MARÍA MERCEDES, a defender el Trabajo de Titulación denominado "**INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A PACIENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL CANTÓN HUAMBOYA. ABRIL-JUNIO 2024**", ante el Tribunal de Calificación integrado por: Msc. MEDEROS MOLLINEDA KATIUSKA, presidente(a), Mgtrnyd SOLORZANO IBARRA NATHALIA FERNANDA en calidad de Vocal; y, Mgs. PADILLA SAMANIEGO MARIA VICTORIA que actúa como secretario/a.

Una vez defendido el trabajo de titulación; examinado por los integrantes del Tribunal de Calificación, escuchada la defensa y las preguntas formuladas sobre el contenido del mismo al maestrante compareciente, durante el tiempo reglamentario, obtuvo la

calificación de: **99.00** equivalente a: **EXCELENTE**.

Para constancia de lo actuado firman en unidad de acto el Tribunal de Calificación, siendo las 12:00 horas.

Msc. MEDEROS MOLLINEDA KATIUSKA  
**PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Mgtrnyd SOLORZANO IBARRA NATHALIA FERNANDA  
**VOCAL**



Msc. MEDEROS MOLLINEDA KATIUSKA  
**PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**

Mgtrnyd SOLORZANO IBARRA NATHALIA FERNANDA  
**VOCAL**



Mgs. PADILLA SAMANIEGO MARIA VICTORIA  
**SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**



LIC. CANALES VÉLEZ MARÍA MERCEDES  
**MAGISTER**

## **Dedicatoria**

Dedico este presente trabajo de titulación a Dios, por ser mi guía y fuente de fortaleza en cada paso de este camino.

A mi pareja, Marcelo, por su paciencia, comprensión y apoyo inquebrantable durante todo este proceso. Gracias por estar a mi lado en los momentos de dificultad y por celebrar conmigo cada pequeño avance. A mi madre, por su amor incondicional y apoyo constante. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. Sin su enseñanza, este logro no habría sido posible. A mis hermanos, por su aliento y por ser un ejemplo constante de dedicación y esfuerzo. Su compañía y comprensión han sido un pilar fundamental en mi vida.

Finalmente, dedico esta tesis a todas las personas que creen en el poder de la educación y el conocimiento como herramientas para mejorar nuestras vidas y la sociedad en general.

A todos ustedes, gracias

## **Agradecimientos**

Al culminar este importante proyecto, quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas y entidades que han hecho posible la realización de esta tesis.

En primer lugar, agradezco profundamente a Dios, por haberme dado la fortaleza, la salud y la sabiduría necesarias para enfrentar este desafío y completar mi investigación. A mi familia, por su amor incondicional, comprensión y apoyo constante durante toda mi formación académica. Su confianza en mis capacidades y su aliento han sido mi mayor motivación para superar los obstáculos y alcanzar mis metas.

Finalmente, quiero agradecer a todas las instituciones y personas que, de una u otra manera, han contribuido al desarrollo de este trabajo. Su apoyo y colaboración han sido esenciales para la culminación de esta etapa de mi vida académica y profesional.

Gracias a todos por creer en mí y por ser parte de este logro.

## Resumen

Este trabajo de titulación exploró la influencia del estrés laboral en la calidad de atención a los pacientes en los establecimientos de salud del cantón Huamboya. Mediante un enfoque cuantitativo, transversal y correlacional, se analizaron los niveles de estrés entre los profesionales de salud y cómo este factor afecta la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. El objetivo de la investigación fue establecer la influencia del estrés laboral en la calidad de atención a pacientes en establecimientos de salud del cantón Huamboya. Los resultados revelaron que el 52.9% de los profesionales de salud presentaron un nivel medio de estrés, mientras que el porcentaje restante indicó un nivel alto de estrés. Este alto nivel de estrés repercute negativamente en su rendimiento y, en consecuencia, en la calidad de la atención proporcionada. Solo el 66.4% de los usuarios indicaron que la calidad de atención recibida era eficiente, mientras que el resto la calificó como medianamente eficiente. A pesar de la presunción inicial de que el estrés laboral tendría un impacto negativo significativo en la calidad de atención, los análisis estadísticos realizados no respaldaron esta hipótesis con suficiente evidencia. No obstante, se concluyó que es imperativo aumentar y redistribuir adecuadamente al personal de salud. Además, la implementación de medidas para reducir el estrés laboral puede ser una estrategia valiosa para mejorar la calidad de atención y la satisfacción tanto del personal de salud como de los usuarios.

**Palabras clave:** Estrés laboral, calidad de atención, personal de salud.

## **Abstract**

This degree work explored the influence of work stress on the quality of patient care in health facilities in the Huamboya canton. Using a quantitative, transversal and correlational approach, the stress levels among health professionals were analyzed and how this factor affects the perception of the quality of the service by users. The objective of the research was to establish the influence of work stress on the quality of patient care in health facilities in the Huamboya canton. The results revealed that 52.9% of health professionals presented a medium level of stress, while the remaining percentage indicated a high level of stress. This high level of stress has a negative impact on their performance and, consequently, on the quality of care provided. Only 66.4% of users indicated that the quality of care received was efficient, while the rest rated it as moderately efficient. Despite the initial assumption that work stress would have a significant negative impact on the quality of care, the statistical analyzes performed did not support this hypothesis with sufficient evidence. However, it was concluded that it is imperative to increase and adequately redistribute health personnel. Furthermore, the implementation of measures to reduce work stress can be a valuable strategy to improve the quality of care and satisfaction of both health personnel and users.

**Keywords:** Work stress, quality of care, health personnel.



## Lista de Tablas

Tabla 1.....	30
Tabla 2.....	30
Tabla 3.....	31
Tabla 4.....	31
Tabla 5.....	32
Tabla 6.....	32
Tabla 7.....	33
Tabla 8.....	33
Tabla 9.....	34

## Índice / Sumario

Dedicatoria .....	i
Agradecimientos .....	ii
Resumen .....	iii
Lista de Tablas .....	v
Índice / Sumario .....	vi
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: El Problema de la Investigación .....	3
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	3
<b>1.2. Delimitación del problema</b> .....	3
<b>1.3. Formulación del problema</b> .....	5
<b>1.4. Preguntas de investigación</b> .....	6
<b>1.5. Objetivos</b> .....	6
<b>1.5.1 Objetivo general</b> .....	6
<b>1.5.2 Objetivos específicos</b> .....	6
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	6
<b>1.7. Justificación</b> .....	6
<b>1.8. Declaración de las variables (Operacionalización)</b> .....	7
CAPÍTULO II: Marco Teórico Referencial.....	11
<b>2.1. Antecedentes Referenciales</b> .....	11
<b>2.2. Marco Conceptual</b> .....	16
<b>2.3. Marco Teórico</b> .....	23
CAPÍTULO III: Diseño Metodológico .....	26
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	26
<b>3.2. La población y la muestra</b> .....	26
<b>3.3. Los métodos y las técnicas</b> .....	26
<b>3.4. Procesamiento estadístico de la información</b> .....	27
CAPÍTULO IV: Análisis e Interpretación de Resultados.....	30
<b>4.1. Análisis e Interpretación de Resultados</b> .....	30
CAPÍTULO V: Conclusiones, Discusión y Recomendaciones .....	35
<b>5.1. Discusión</b> .....	35
<b>5.2. Conclusiones</b> .....	36
<b>5.3. Recomendaciones</b> .....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	40
ANEXOS .....	44

## Introducción

El estrés laboral es una condición prevalente y cada vez más reconocida como un factor crítico que afecta tanto la salud mental y física de los trabajadores como la eficiencia organizacional. En el contexto de la salud, este fenómeno adquiere una importancia particular debido a su potencial impacto en la calidad de atención brindada a los pacientes. Los profesionales de la salud, debido a la naturaleza demandante y a menudo estresante de su trabajo, están especialmente predispuestos a experimentar altos niveles de estrés laboral. Esta problemática no solo afecta a los individuos, sino que también puede repercutir negativamente en la calidad de los servicios de salud, un aspecto crucial para la satisfacción del paciente y el éxito de los sistemas de salud.

En los establecimientos de salud del cantón Huamboya, se ha identificado un aumento significativo en los niveles de estrés laboral entre el personal médico y de enfermería. Los usuarios de estos servicios han expresado preocupaciones sobre la calidad de la atención recibida, lo que subraya la relevancia de investigar este fenómeno y sus implicaciones. Comprender y abordar el estrés laboral en este contexto no solo es vital para mejorar la calidad de vida de los profesionales de la salud, sino también para garantizar que los pacientes reciban una atención óptima.

El estrés laboral en el personal de salud se manifiesta de diversas formas, incluyendo agotamiento físico y mental, disminución de la motivación y satisfacción laboral, y un aumento en los problemas de salud tanto físicos como psicológicos. Estas manifestaciones pueden llevar a una disminución en la calidad de la atención proporcionada, errores médicos y un trato menos empático hacia los pacientes. Entre las posibles causas del estrés laboral en el ámbito de la salud se encuentran las largas

jornadas de trabajo, la alta demanda de pacientes, la presión por cumplir con los estándares de calidad, la escasez de personal y recursos, y la falta de apoyo institucional.

En el cantón Huamboya, estas condiciones se ven exacerbadas por la insuficiencia de personal sanitario, la falta de infraestructura adecuada y la escasez de medicamentos e insumos. Estos factores no solo aumentan la carga de trabajo y el estrés del personal de salud, sino que también afectan directamente la experiencia de los pacientes, quienes pueden enfrentar largos tiempos de espera y una atención menos personalizada.

El presente estudio busca explorar la relación entre el estrés laboral del personal de salud y la calidad de atención percibida por los usuarios en los establecimientos de salud del cantón Huamboya. La hipótesis central es que niveles elevados de estrés laboral en el personal de salud se correlacionan negativamente con la calidad de atención percibida por los pacientes.

Para abordar esta hipótesis, se empleará un diseño de investigación cuantitativo, correlacional y transversal. Este enfoque permitirá la recolección y análisis de datos en un único momento, proporcionando una instantánea de la relación entre las variables estudiadas. La investigación se basará en la recolección de datos mediante encuestas dirigidas tanto al personal de salud como a los usuarios de los servicios de salud, lo que permitirá medir los niveles de estrés laboral y la percepción de la calidad de atención.

## CAPÍTULO I: El Problema de la Investigación

### 1.1. Planteamiento del problema

El estrés laboral es un problema creciente a nivel mundial, con consecuencias negativas tanto para los trabajadores como para la calidad de los servicios que se ofrecen. Mena (2023) indica que en el informe sobre el estado del lugar de trabajo mundial 2023, realizada por Gallup en más de 160 países, el 44 % de los trabajadores encuestados informaron haber experimentado altos niveles de estrés laboral el día anterior, lo que ha llevado a que el estrés en el trabajo alcance cifras récord. Según Pazos (2021), “El Ecuador en lo que respecta al burnout laboral en América Latina, se encuentra en el segundo puesto, en el estudio realizado en el 2019 por la Asociación Española de Especialistas de Medicina del Trabajo (AEEMT)” (p. 6335).

El estrés laboral se define como una serie de respuestas fisiológicas no específicas que experimenta un individuo ante factores estresantes presentes en el entorno laboral, ya sean de naturaleza física o química. Este tipo de estrés, generado por la creciente presión en el entorno laboral, puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no solo afectan la salud, sino también su entorno más próximo, ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal. (Patlán, 2019)

Según un informe del Ministerio de Salud Pública (2023), se ha identificado una carencia de 13,282 médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud en el primer nivel de atención, lo que resulta en una sobrecarga laboral. La situación de escasez de profesionales de la salud en el primer nivel de atención es un problema significativo que afecta la capacidad de atención médica en el país. La Organización

Panamericana de la Salud (OPS) ha insistido a los gobiernos a invertir en más enfermeras, mejorar su educación y ampliar su papel profesional en la atención primaria de salud para satisfacer las necesidades de salud de la población. Según la OPS, se necesitan entre 600.000 y 2 millones más de profesionales de la salud, incluidas enfermeras, para satisfacer las necesidades de salud de la población. (Machado, 2023)

Las personas que ocupan roles de cuidado, como el personal médico y de enfermería, son especialmente susceptibles a experimentar estrés laboral, lo cual puede generar dificultades que impactan negativamente en la calidad de la atención y pueden ocasionar un aumento en la ausencia laboral. Un estudio llevado a cabo entre el personal de enfermería de atención primaria reveló que el 23,6% de los participantes experimentaron un alto nivel de estrés durante el ejercicio de sus labores. Este factor puede incidir negativamente en la calidad de los servicios proporcionados, ya que podría generar dificultades para que el personal de salud satisfaga las exigencias laborales y mantenga un rendimiento óptimo. (Ceballos et al.,2019)

La calidad de la atención en el ámbito de la salud se refiere a la habilidad de los sistemas de salud para ofrecer servicios que cubran las necesidades de los pacientes. Mejorar la calidad de la atención en salud es un objetivo continuo para los sistemas de salud, y se fomenta a través de la evaluación y seguimiento de indicadores de calidad y el desarrollo profesional del personal de salud. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad en salud como garantizar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiados para obtener una atención sanitaria óptima. (Mejías, 2019)

La alta frecuencia de agotamiento entre los profesionales de la salud en países de ingresos bajos y medianos tiene consecuencias importantes para la seguridad del paciente, la calidad de la atención y la planificación de recursos humanos. Según un estudio que aborda la relación entre el agotamiento de los proveedores de atención médica y la calidad de atención, resalta que la fatiga que experimentan estos profesionales está vinculada con una prestación deficiente de servicios médicos. (Tawfik et al., 2019)

En los centros y puestos de salud del cantón Huamboya, se ha observado un notable incremento en los niveles de estrés laboral entre el personal médico y de enfermería. Los usuarios de los servicios de salud han expresado preocupaciones sobre la calidad de la atención pública, destacando problemas como la falta de infraestructura adecuada, una alta demanda de usuarios, escasez de medicamentos e insumos, y una insuficiencia de personal sanitario. Este último aspecto es especialmente crítico debido al papel fundamental que desempeña el personal de salud en la calidad de la atención.

## **1.2. Delimitación del problema**

Este trabajo investigativo se realizará en los establecimientos de salud del cantón Huamboya, Provincia de Morona Santiago, en el año 2024 y se investigará al personal de salud y usuarios que asistirán durante el periodo de la investigación.

## **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo afecta la relación entre el estrés y la calidad de atención a pacientes en los establecimientos del cantón Huamboya?

#### **1.4. Preguntas de investigación**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral experimentado por los trabajadores de la salud en los establecimientos de atención primaria del cantón Huamboya durante los meses de abril-junio del 2024? ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el personal de salud?

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1 Objetivo general**

Establecer la influencia del estrés laboral en la calidad de atención a pacientes en establecimientos de salud del cantón Huamboya. Abril-junio 2024

##### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Describir el nivel de estrés laboral de los profesionales de salud en los establecimientos de salud del cantón Huamboya.
- Identificar la calidad de atención brindada por los profesionales de salud en los establecimientos de salud del cantón Huamboya.
- Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención a pacientes en los establecimientos de salud del cantón Huamboya.

#### **1.6. Hipótesis**

El estrés laboral tiene una influencia significativa en la calidad de atención en los establecimientos del Cantón Huamboya. Abril-junio 2024.



## 1.7. Justificación

El estrés laboral es un fenómeno común en diferentes sectores, incluido el campo de la salud, por ello es importante investigar y comprender cómo este estrés puede afectar la calidad de atención a los pacientes, ya que esto puede tener consecuencias negativas en su bienestar y recuperación. Varios autores mencionan que el desgastamiento laboral en los profesionales de salud de atención primaria puede afectar la calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) desde la perspectiva del usuario. (Fernández et al., 2007)

Otro estudio señala que el estrés laboral puede afectar la calidad de vida de las enfermeras, y que a su vez puede afectar la calidad de atención que brindan (Vásquez y González, 2020). Además, el estrés laboral puede dar lugar a problemas como el síndrome de burnout, que puede afectar negativamente la calidad de atención y llevar al ausentismo laboral. Una mayor demanda laboral tiene como consecuencias siete veces mayor riesgo de agotamiento emocional, ausencia de compañerismo, al mismo tiempo, dos veces mayor riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros, bajo control del trabajo, riesgo de mortalidad cardiovascular, y es posible que mucha tensión pueda producir tres veces mayor riesgo de morbilidad por hipertensión. (Instituto Nacional de Salud Pública, 2020)

Si bien es cierto la mayor parte de investigaciones que existen a nivel internacional y local respecto al estrés laboral en el profesional de salud se han enfocado más al entorno hospitalario que a la Atención Primaria de Salud (APS), y mucho menos a enfocarse si la calidad de atención está siendo afectada por un desgastamiento laboral, por ello, esta investigación se enfocará en estudiar los establecimientos de salud del cantón Huamboya. Esto permitiría analizar cómo el estrés laboral afecta la

calidad de atención que se brinda a los pacientes en este entorno específico, considerando las características únicas de la región y la interacción entre el personal de salud y la comunidad local.

Además, tendríamos la oportunidad de desarrollar estrategias de intervención y medidas de prevención para mitigar el impacto negativo del estrés laboral en el profesional de salud, lo que a su vez mejorará la calidad de atención brindada a los pacientes. La justificación de la investigación radica en la importancia del tema, la relevancia local, los beneficios potenciales y la contribución al conocimiento existente. Al abordar este tema, se podrá generar información valiosa que puede ayudar a mejorar la calidad de atención a los pacientes y la salud laboral de los profesionales de la salud en el cantón Huamboya.

### 1.8. Declaración de las variables (Operacionalización)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
INDEPENDIENTE  Estrés laboral:  Evento que se presenta por excesiva presión en el lugar de trabajo,	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento</li> <li>• Sentirse vacío</li> <li>• Fatigado</li> <li>• Cansado</li> <li>• Trabajo desgastante</li> <li>• Frustración</li> <li>• Demasiado tiempo en el trabajo</li> <li>• Cansancio al contacto directo</li> <li>• Limitado de mis posibilidades</li> </ul>	Nunca  Pocas veces al año o menos  Una vez al mes o menos  Unas pocas veces al mes o menos  Una vez a la semana  Pocas veces a la semana  Todos los días

reaccionando ante exigencias y demandas laborales que superan su capacidad para enfrentarlas	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes como objetos</li> <li>• Trato duro</li> <li>• Endurecido emocionalmente</li> <li>• No importa los pacientes</li> <li>• Me culpan de sus problemas</li> </ul>	<p>Nunca</p> <p>Pocas veces al año o menos</p> <p>Una vez al mes o menos</p> <p>Unas pocas veces al mes o menos</p> <p>Una vez a la semana</p> <p>Pocas veces a la semana</p> <p>Todos los días</p>
	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fácil entendimiento</li> <li>• Trato eficaz</li> <li>• Influyo positivamente</li> <li>• Siente mucha energía</li> <li>• Creo ambiente agradable</li> <li>• Siento estimación</li> <li>• Consigo cosas valiosas</li> <li>• Adecuado trato de problemas emocionales</li> </ul>	<p>Nunca</p> <p>Pocas veces al año o menos</p> <p>Una vez al mes o menos</p> <p>Unas pocas veces al mes o menos</p> <p>Una vez a la semana</p> <p>Pocas veces a la semana</p> <p>Todos los días</p>

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
DEPENDIENTE Calidad de atención		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato cordial</li> <li>• Respeto</li> <li>• Orientación</li> <li>• Muestra interés</li> <li>• Privacidad en la atención</li> </ul>	<p>Nunca</p> <p>Rara vez</p> <p>Algunas veces</p> <p>Frecuentemente</p>

La capacidad que, con distintos grados, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud	Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Información de salud</li> <li>• Referencia a otro establecimiento</li> <li>• Uniformado</li> </ul>	Siempre
	Técnico Científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Realiza examen físico</li> <li>• Orientación de examen</li> <li>• Comprende el tratamiento</li> <li>• Orientación sobre cuidados a seguir</li> <li>• Tiempo consulta suficiente</li> <li>• Solucionan su problema</li> <li>• Provisión de medicamentos</li> </ul>	<p>Nunca</p> <p>Rara vez</p> <p>Algunas veces</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de sala de procedimientos</li> <li>• Ventilación de sala de procedimientos</li> <li>• Limpieza de sala de espera</li> <li>• Sala de espera ventilada</li> <li>• Limpieza de baños</li> </ul>	<p>Nunca</p> <p>Rara vez</p> <p>Algunas veces</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>

## CAPÍTULO II: Marco Teórico Referencial

### 2.1. Antecedentes Referenciales

Al buscar y revisar libros de referencias y trabajos de investigación respecto al tema de investigación, se encontraron algunos trabajos que citaremos:

García et al. (2022) en su estudio "Prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de medicina y enfermería de los centros de salud acreditados para formación sanitaria especializada de dos áreas de Salud de Alicante". Fue una investigación descriptiva observacional transversal que incluyó a profesionales de enfermería y medicina de Atención Primaria de las Áreas de Salud participantes. Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Se analizaron 125 cuestionarios. Los resultados mostraron una alta prevalencia de burnout en la población estudiada, con un 56,8% mostrando agotamiento emocional, el 39,2% presentando un alto grado de despersonalización, y el 36% experimentando una baja realización personal. En conclusión, el estudio señala que la prevalencia de burnout es elevada en los profesionales de medicina y enfermería de Atención Primaria.

Abdoh et al. (2021) en su artículo "Prevalencia y factores asociados del estrés entre enfermeras de atención primaria de salud en Arabia Saudita, un estudio multicéntrico" tuvo como objetivo determinar la prevalencia del estrés y sus factores asociados entre enfermeras de atención primaria de salud en Arabia Saudita. El estudio fue realizado en la ciudad de Medina, fue un estudio transversal analítico y contó con la participación de 200 enfermeras sauditas en los centros gubernamentales de atención primaria de salud. Los resultados indicaron que el treinta por ciento de las enfermeras tenían estrés severo o muy severo. Se encontró una asociación significativa entre el estrés y la presencia de enfermedades crónicas ( $p = 0,037$ ). Se concluyó que es

necesario mejorar las condiciones laborales y reducir el estrés en el entorno laboral de las enfermeras, siendo esto una prioridad en el campo de la atención primaria de salud.

Aguaguña et al. (2020) en su artículo con el título "Síndrome de Burnout en personal de salud de atención primaria en el Centro de Salud Tipo C Querétaro, se llevó a cabo un estudio descriptivo, prospectivo y de corte transversal con el objetivo de determinar los niveles de burnout y ansiedad en profesionales de la salud en atención primaria. La recolección de los datos obtenidos fue a través de una entrevista basada en el cuestionario 'Maslach Burnout Inventory', aplicado a 20 trabajadores de la salud de atención primaria. Los resultados del estudio revelaron niveles significativos de despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal en el personal sanitario, además de un alto porcentaje de despersonalización en los profesionales de la salud, lo que se considera un factor importante para el desarrollo del burnout y que influye en su estado emocional y laboral, generando un desequilibrio a nivel personal y en el desempeño de sus labores. Además, se identificaron factores predisponentes a esta patología en el personal de salud.

Luengo et al. (2019) en su artículo "Burnout en profesionales de enfermería de la atención primaria de salud" consistió en una revisión sistemática de la literatura, a través del método SALSA y ajustada a la declaración PRISMA. Los resultados indicaron que existe un nivel disímil de Burnout en los diferentes países, con predominio de un nivel alto de Burnout. En relación a los factores asociados al síndrome, se encontraron variables sociodemográficas y laborales. Las dimensiones del Burnout Laboral con mayor incidencia son agotamiento emocional y despersonalización. El estudio concluyó que se encontraron niveles altos de burnout

en el profesional de enfermería, lo cual puede afectar la calidad en los servicios de atención primaria de salud.

Zarei et al. (2019) en el artículo "Prevalencia del agotamiento entre el personal de atención primaria de salud y sus factores predictores: un estudio en Irán", producto de una investigación cuya metodología utilizada fue de tipo transversal, en el cual se recopilaron datos mediante el uso del instrumento de Maslach Burnout Inventory aplicado a todo el personal de la red de salud. Los resultados obtenidos revelaron que el 90,5% del personal presentaba un alto nivel de despersonalización, el 55,3% experimentaba un agotamiento emocional elevado y el 98,9% mostraba bajas en el logro personal. En conclusión, este estudio demuestra que el agotamiento laboral es frecuente entre los trabajadores de la Atención Primaria en Salud.

Ceballos et al. (2019) en su artículo llamado "Estrés percibido en trabajadores de atención primaria". Utilizó un diseño transversal y abordó el tema de manera cuantitativa, con la participación de 105 trabajadores, incluyendo enfermeros y técnicos de enfermería de APS de una comuna de la Región del Maule-Chile. Los resultados mostraron que el 23,6% de los participantes percibió un alto nivel de estrés. Concluyendo que los profesionales de enfermería que trabajan en Atención Primaria experimentan estrés al desempeñar sus funciones.

Suárez et al. (2019) en el artículo titulado "Percepción de la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III", se llevó a cabo un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal en el cantón Milagro, provincia del Guayas. El objetivo principal de este estudio fue determinar cómo los usuarios perciben la calidad de la atención. Para lograrlo, se utilizó la encuesta de escala multidimensional SERVQUAL. La muestra utilizada en este estudio fue representativa y estuvo compuesta por 370 habitantes

del cantón Milagro. Los resultados obtenidos revelaron que tanto las expectativas como las percepciones de los usuarios se situaron en un 48%, lo que indica un nivel de satisfacción medio. En conclusión, la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III se considera regular. Los usuarios perciben la necesidad de mejorar tanto la infraestructura del centro como la empatía del personal hacia ellos.

Sánchez (2022) llevó a cabo una investigación titulada "Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud 'Aguas Verdes', Tumbes, 2021". Se basó en una población muestral de 90 usuarios y utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario como instrumento. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental, de tipo correlacional, cuantitativo y de corte transversal. Los resultados revelaron que el 3.3% de los usuarios clasificaron la calidad de atención como "regular" y un 2.2% la clasificaron como "mala". En cuanto a la satisfacción del usuario, el 2.2% indicó sentirse "poco satisfecho" e "insatisfecho" respectivamente. Se concluyó que la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario tienen una relación estadísticamente significativa, con valores que respaldan esta afirmación ( $p < 0.00$ , Rho Spearman = 0.562)

Guerrero (2022) en su investigación "Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe". El enfoque metodológico de este estudio fue cuantitativo y se utilizó un diseño no experimental de tipo transversal con un nivel correlacional. La población objeto de estudio estuvo compuesta por 132 usuarias pacientes que habían utilizado el servicio de obstetricia. Se tiene como principal resultado que la satisfacción del usuario externo se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de atención percibida. Se concluye que en el Centro de Atención Primaria II Motupe, las usuarias



pacientes han señalado que el nivel de calidad de atención es regular (38.8%) y la satisfacción es percibida como mala con el 44.9%.

Sánchez et al. (2022) en su artículo "Cuidados de enfermería para el desarrollo psicomotor durante la primera infancia en la atención primaria de salud", se llevó a cabo una investigación descriptiva de corte transversal que no fue experimental y que contó con la participación de 236 madres. Se empleó una encuesta como técnica, la cual se aplicó en línea para evaluar la percepción de la calidad de atención de enfermería en la evaluación del desarrollo psicomotor durante la primera infancia en el Centro de Salud San Cristóbal-Huancavelica. Los resultados revelaron que el 54,2 % de las madres encuestadas consideraron que la calidad de atención de enfermería era medianamente favorable, el 23,3 % la calificó como desfavorable, y el 22,5 % como favorable. Concluye que en las encuestadas predominó la calidad de atención medianamente favorable, además que se tiene un porcentaje considerable que manifiesta calidad de atención desfavorable.

García (2018) en su investigación titulada "Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018", utilizó una metodología cuantitativa y de corte transversal descriptiva. La muestra estuvo compuesta por 20 profesionales y pacientes, donde utilizaron un cuestionario validado. Los resultados mostraron que el nivel de estrés en la dimensión de agotamiento fue de 70.0%, la realización personal de un 60.0%, y en la despersonalización fue de 65.0%. En cuanto al nivel de calidad de atención, se encontró que en la dimensión humana tuvo un 65.0%, en la técnico-científica un 55.0%, y en la dimensión administrativa un 55.0%. En conclusión, se determina que existe una relación presente entre el estrés laboral y la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Julia.

Maguiña et al. (2023) en su estudio “Estrés laboral y calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria ESSALUD Lima 2023”, de naturaleza cuantitativa, descriptiva, correlacional y de diseño no experimental, con una población de 170 médicos del servicio. Se emplearon dos cuestionarios, el de Maslach para medir el estrés laboral y el de Parasuraman para evaluar la calidad de atención. Los resultados indican que existe una relación negativa entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria ESSALUD de Lima en 2023. Esta conclusión sugiere que el estrés laboral está relacionado negativamente con la calidad de atención del profesional médico.

## **2.2. Marco Conceptual**

### **Definición de Estrés**

El término estrés ha sido abordado en el ámbito de la salud desde hace mucho tiempo, pero la definición más actualizada proviene de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), la cual lo describe como: "la respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que trata de adaptarse y ajustarse a presiones tanto internas como externas, que surge cuando hay un desajuste entre la persona, su puesto de trabajo y la organización en sí" (p. 4). El estrés es la respuesta del cuerpo ante un desafío o una demanda. En situaciones de corta duración, el estrés puede tener un impacto positivo y ayudar a las personas a evitar peligros o cumplir con plazos. Sin embargo, cuando el estrés persiste durante mucho tiempo, puede afectar negativamente a la salud.

## **Tipos de Estrés**

Hay dos tipos principales de estrés: el eustrés y el distrés. El eustrés se refiere al estrés positivo que puede ser beneficioso en situaciones de corta duración, mientras que el distrés es el estrés negativo que puede tener efectos perjudiciales para la salud si persiste durante mucho tiempo (Espinoza et al., 2018). Por otra parte, el estrés puede manifestarse de diversas maneras y se clasifica a cada una según con sus propias características y efectos en la salud.

**Estrés agudo:** Se trata de un estrés de corta duración que se disipa rápidamente. Se puede sentir en situaciones como pisar el freno, tener una discusión o participar en una actividad emocionante. El estrés agudo ayuda a las personas a gestionar situaciones peligrosas y, por lo general, todo el mundo lo experimenta en algún momento. (Vidal, 2019)

**Estrés crónico:** Es un estado prolongado de tensión emocional que puede tener consecuencias importantes para la salud física y mental. Se caracteriza por respuestas persistentes al estrés que pueden provocar una variedad de problemas de salud. Si bien algo de estrés puede ser beneficioso para proporcionar el impulso y la energía necesarios para afrontar determinadas situaciones, el estrés excesivo y prolongado puede tener efectos adversos sobre los sistemas inmunológico, cardiovascular, neuroendocrino y nervioso central. (Ortiz, 2020)

## **Efectos del estrés**

El estrés puede afectar a las personas tanto física como mentalmente. Puede provocar síntomas que afectan la salud y el bienestar general. Además, el estrés a largo plazo se ha relacionado con diversas condiciones de salud, lo que enfatiza la importancia de manejar el estrés de manera efectiva (Sampson & Felman, 2023).

Comprender el estrés y aprender mecanismos eficaces para afrontarlo es fundamental para mantener el bienestar general, es importante encontrar formas de manejarlo para proteger tu salud y bienestar. Entre algunas prácticas que pueden ayudar a afrontar el estrés es reconocer la presencia del estrés en tu vida, todos experimentamos estrés en algún momento u otro, y es importante ser consciente de su impacto en tu bienestar (Berger, 2022).

### **Fases del estrés**

El estrés se desarrolla en tres fases distintas, cada una con sus propias características y síntomas

**Fase de Alarma:** En esta fase, la movilización del sistema nervioso autónomo provoca una respuesta de estrés. Los sistemas corporales implicados coordinan la preparación para la acción, afectando al estado de ánimo, la regulación del sistema cardiovascular, la respiración, la tensión muscular y las actividades motrices. Los síntomas de esta fase pueden incluir palpitaciones, respiración rápida, jadeos, tensión muscular (especialmente en la espalda, cuello y hombros), sequedad de la garganta, náuseas y ansiedad. (Gordillo, 2023)

**Fase de Resistencia:** Después de la fase de alarma, el cuerpo se adapta a la situación, pero con el tiempo pueden surgir síntomas como dolores de cabeza, sensación de fatiga, contracturas musculares (especialmente en el cuello, la zona lumbar y la espalda), problemas de memoria, alteraciones del sueño, irritabilidad, cambios de humor, sensación de fracaso, actitud pesimista, tendencia a comer más, estado de ansiedad, entre otros. Si la exposición al estrés se prolonga, puede llevar al agotamiento, lo que genera una nueva situación de alarma y entra en un encadenamiento que prolonga el estrés. (Vásquez y González, 2020)

**Fase de Agotamiento:** En esta fase, el estrés se convierte en crónico y el cuerpo y la mente experimentan agotamiento. Los síntomas más habituales y prolongados del estrés en esta fase incluyen agotamiento, mal descanso, sensación de angustia y cambios de carácter. Además, en esta etapa pueden surgir enfermedades relacionadas con el estrés, como úlceras, colitis o resfriados, debido al debilitamiento del sistema inmune. (Hernández et al., 2021)

### **Principales estresores**

Estresores referidos al puesto laboral en concreto: Estos estresores están asociados directamente con el trabajo que se realiza. Pueden incluir la falta de claridad en cuanto a las expectativas, objetivos o responsabilidades del trabajador en su puesto laboral. (Bardón, 2018).

Estresores referidos a la organización: Estos estresores están relacionados con la estructura y funcionamiento de la organización en la que se trabaja. Problemas de mala organización, falta de apoyo o recursos inadecuados pueden ser ejemplos de estresores en esta categoría. (Berger, 2022)

Estresores referidos a la propia persona: Estos estresores se relacionan con factores individuales, como la capacidad de afrontamiento, la percepción del entorno laboral y la gestión del estrés a nivel personal. (González, 2021)

### **Estrés laboral**

El estrés asociado al trabajo es un problema común que puede afectar significativamente la salud y el bienestar de las personas. Puede originarse por diferentes razones, como las exigencias laborales, el ambiente de trabajo y la dinámica organizacional. Es fundamental que las personas comprendan la naturaleza del estrés relacionado con el trabajo y sus efectos. Las causas de este tipo de estrés

pueden ser variadas e incluir factores como la carga laboral, prácticas laborales injustas, así como aspectos organizativos.

El estrés relacionado con el trabajo puede tener un impacto significativo en las personas, provocando una variedad de síntomas físicos y psicológicos. Estos incluyen la falta de concentración, agotamiento, ansiedad, depresión, problemas de salud física, productividad reducida y aumento de errores en el desempeño de las tareas. El ambiente laboral juega un papel fundamental en el bienestar y la productividad de los empleados. Un entorno laboral enriquecedor y de apoyo fomenta la lealtad y el compromiso a largo plazo, lo que puede resultar en una menor tasa de estrés laboral. (Zúñiga, 2019)

La exposición a situaciones o contextos estresores puede afectar tanto la esfera individual como la organizacional, con implicaciones físicas y psíquicas. En el ámbito físico, puede provocar enfermedades cardiovasculares, cefaleas y dificultades musculoesqueléticas. A nivel psíquico, se pueden presentar depresión, ansiedad, despersonalización y trastornos del sueño. Los eventos laborales traumáticos también pueden causar problemas cognitivos, psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos, lo que genera ausentismo, enfermedades y accidentes laborales. Además, el individuo bajo este factor de riesgo puede encontrar dificultades. (Buitrago et al., 2021)

El estrés organizacional es de especial interés debido a su capacidad para generar dificultades en el desempeño laboral y en las relaciones entre los trabajadores y la estructura empresarial. La identificación de estos estresores es crucial para implementar medidas destinadas a la prevención y control del estrés. En el sector de la salud, se ha encontrado que los trabajadores sufren patologías asociadas con el

estrés, como el síndrome de burnout, trastornos neurológicos de depresión y pánico, infarto agudo de miocardio, enfermedades gastrointestinales, enfermedades somáticas, aumento en la presión sanguínea, así como dependencia a sustancias psicoactivas. (Chacín et al., 2002)

## **Calidad**

La calidad es la cualidad intrínseca de un producto o servicio que facilita su comparación con otros similares. Está vinculada a su capacidad para satisfacer necesidades, tanto implícitas como explícitas, y a la percepción que tiene el cliente de él. Es el atributo que determina el valor y la satisfacción que brinda a quienes lo utilizan o experimentan. (Mejías, 2019)

## **Calidad de atención en salud**

La calidad de atención implica la capacidad de los sistemas de salud para ofrecer servicios que satisfagan de manera efectiva, segura, oportuna, centrada en el paciente y equitativa las necesidades de los pacientes. La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud es un aspecto crucial del sistema de salud. Se define como la atención centrada en las personas, familias y comunidades, con niveles óptimos de accesibilidad, oportunidad, efectividad de los tratamientos, seguridad del paciente, la coordinación de la atención, la comunicación entre los proveedores de salud y los pacientes, así como la satisfacción del usuario y acceso equitativo como atributos. (Inga y Arosquipa, 2019)

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) indica que la atención médica de calidad puede ser definida de diversas maneras, y reconoce que los servicios de salud de calidad deben ser:

Eficaz: proporcionar atención médica fundamentada en pruebas a aquellos que la requieren.

Seguro: evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado.

Centrado en las personas: proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

La calidad en salud se define como garantizar que cada paciente reciba el conjunto más apropiado de servicios diagnósticos y terapéuticos para lograr una atención sanitaria óptima. Esto implica considerar todos los factores y conocimientos del paciente y del personal médico, y obtener el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos adversos, asegurando la máxima satisfacción del paciente con el proceso. (OMS, 2020)

### **Niveles de calidad de atención médica**

Los niveles de calidad en atención médica pueden variar según diversos factores, como la efectividad de los tratamientos, la seguridad del paciente, la accesibilidad a los servicios de salud, la coordinación de la atención y la satisfacción del usuario. La calidad puede evaluarse a través de indicadores específicos, como la tasa de complicaciones postoperatorias, el tiempo de espera para recibir atención médica, la adherencia a las pautas clínicas y la retroalimentación de los pacientes sobre su experiencia. Febres y Mercado (2020) plantean tres niveles de calidad en atención médica:

**Básico:** Este nivel se refiere al cumplimiento de los estándares mínimos de atención médica, como la disponibilidad de servicios de atención primaria, la capacitación del personal médico y la provisión de medicamentos esenciales.



**Intermedio:** En este nivel, se buscan mejoras adicionales en la calidad de la atención, como la implementación de prácticas clínicas basadas en evidencia, la reducción de errores médicos y la promoción de la participación activa del paciente en su cuidado.

**Avanzado:** Este nivel implica alcanzar los más altos estándares de calidad en atención médica, incluida la adopción de tecnologías innovadoras, la mejora continua de los procesos de atención y la atención personalizada centrada en las necesidades individuales de los pacientes.

### **2.3. Marco Teórico**

El estrés laboral puede tener un impacto significativo en la calidad de atención a los pacientes en establecimientos de salud. Diversos estudios han demostrado que el estrés laboral afecta tanto a los profesionales de la salud como a la institución en la que trabajan, lo que puede repercutir directamente en la productividad y en la calidad del servicio prestado. Este impacto se manifiesta a través de la fatiga extrema, la pérdida de entusiasmo, el agotamiento físico y mental, así como sentimientos de desesperanza e impotencia, lo que puede influir en la actitud hacia el trabajo, la vida y la conexión con los demás. Cano et al. (2023)

Según varios autores, una organización saludable debe mantener un contacto adecuado con su entorno, adaptarse a él, desarrollar y mantener su identidad, e infundir esos valores a sus trabajadores para potenciar y mantener la integridad interna. Cuando la calidad de vida laboral se deteriora en una organización, los altos niveles de estrés pueden afectar negativamente las contribuciones que sus recursos humanos deben realizar para preservar ese estado de salud. (Chiang et al., 2018)

El mantenimiento de los efectos del estrés laboral puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés, lo que a su vez puede afectar la calidad de la atención a los pacientes en el ámbito de la atención primaria de salud. Además, el estrés laboral puede jugar un papel negativo en la generación de resultados organizacionales y un incremento en los costos de atención a la salud, así como provocar altas tasas de ausentismo, lo que puede afectar la ejecución en tareas de atención y la calidad de vida de los trabajadores de atención primaria. (Juana, 2019)

En el contexto específico del cantón Huamboya, es importante considerar que el personal de enfermería, debido a la naturaleza de su trabajo, experimenta altos niveles de estrés. La carga horaria laboral excesiva puede representar un riesgo para la salud profesional, lo que probablemente afecte la calidad y productividad del servicio brindado. Además, las condiciones del lugar de trabajo, como la carga de trabajo y la disponibilidad del personal, pueden tener una influencia directa en la calidad de la atención brindada a los pacientes. (Jiménez y Navas, 2023)

Es fundamental comprender que el estrés laboral no solo afecta a los profesionales de la salud, sino que también puede influir en la calidad de vida relacionada con la salud de los trabajadores. La evaluación de la salud desde la perspectiva del paciente es de interés central para los servicios sanitarios, y la relación documentada entre la salud subjetiva y el funcionalismo disminuido con el estrés laboral subraya la importancia de abordar este tema de manera integral. (Fernández et al., 2007)

Es crucial evaluar la relación entre la calidad de vida relacionada con la salud y el estrés laboral en los sanitarios de atención primaria para comprender mejor cómo el estrés puede influir en la calidad de la atención que brindan. Este tipo de evaluación puede proporcionar información valiosa para implementar intervenciones dirigidas a

mejorar tanto la calidad de vida de los trabajadores como la calidad de atención en los centros de salud del Cantón Huamboya.

El estrés laboral es un factor determinante que influye negativamente en la calidad de atención en los establecimientos de salud. Abordar esta problemática requiere una estrategia integral que incluya mejoras en la infraestructura, dotación adecuada de personal y apoyo psicológico para los profesionales de salud. De esta manera, se podrá garantizar una atención de calidad que satisfaga las necesidades de los pacientes y mejore su bienestar general.

Además, es importante considerar que las profesiones de servicio, como la medicina y la enfermería, se caracterizan por el compromiso personal y la interacción directa con los pacientes, lo que puede implicar trabajar con aspectos intensos del cuidado del paciente, como el sufrimiento, la ira, la frustración, el miedo y la muerte. Esta interacción directa con los pacientes puede contribuir al estrés laboral experimentado por el personal de salud. Evaluar el grado de estrés laboral, comprender su relación con la calidad de vida relacionada con la salud y tomar medidas para abordar este fenómeno son aspectos fundamentales para mejorar tanto el bienestar de los trabajadores como la de los usuarios.

## CAPÍTULO III: Diseño Metodológico

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, ya que empleó “la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, 2014, p. 4). Además, se llevó a cabo un diseño de tipo transversal, lo que implica la recopilación de datos en un único momento, con la medición de las variables realizada en una única instancia (Villa et al., 2012). Este estudio tuvo un alcance descriptivo correlacional, con el objetivo de analizar y medir el grado de relación entre dos variables específicas. (Ramos, 2020)

### 3.2. La población y la muestra

Esta investigación se centró en dos grupos de poblaciones. El primer grupo de estudio consistió en el personal de salud, el cual no fue seleccionado aleatoriamente, ya que se incluyó a todo el profesional de atención primaria que trabaja en los 7 establecimientos de salud del cantón de Huamboya. En total, participaron 34 profesionales, entre los que se encontraban médicos, enfermeros, odontólogos, obstetras y técnicos de atención primaria en salud. De estos participantes, 24 eran mujeres y 10 eran hombres. Para la segunda población de estudio, que son los usuarios del cantón Huamboya, se utilizó una muestra probabilística de 367 personas. Esta muestra fue seleccionada mediante una fórmula que dio como resultado ese número específico.

$$n = N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q / d^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q$$

$$n = 8000 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 / (0,05)^2 \cdot (8000-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5$$

n= 7683,2/20,9576

n=366,6

Una vez que se obtuvo la muestra, se llevó a cabo un muestreo aleatorio estratificado utilizando un esquema de asignación o afijación igual. La muestra se dividió en 7 estratos, considerando como estrato a los 7 establecimientos de atención primaria, lo que resultó que en el Puesto de Salud Tuna-Chiwias se encuestará a 52 usuarios, en el Puesto de Salud Namakin a 52 usuarios, en el Puesto de Salud Uunt-Chiwias a 52 usuarios, en el Puesto de Salud Sarentza a 52 usuarios, en el Puesto de Salud Shankaim a 52 usuarios, en el Centro de Salud Chiguaza 53 usuarios y en el Centro de salud 24 de mayo a 54 usuarios.

En el presente estudio, se establecen ciertos criterios para la inclusión del personal de salud y de los usuarios en la investigación. Para el personal de salud, se incluyeron profesionales que trabajan en los puestos de salud y centros de salud del cantón Huamboya, con más de tres meses de experiencia laboral, se excluyeron al personal de limpieza y personal de admisión. En cuanto a la muestra de usuarios, se incluyeron personas de ambos sexos, con edades comprendidas entre 18 y 60 años, que acudieron a los establecimientos de salud. Se determinaron criterios de exclusión para aquellos usuarios que no desearan participar en el estudio, que tuvieran trastornos mentales y que presentaran circunstancias médicas que impidieran su participación.

### **3.3. Los métodos y las técnicas**

**Método hipotético-deductivo:** el método utilizado en la investigación fue una estrategia lógica destinada a derivar conclusiones específicas a partir de premisas generales. Inicialmente, se planteó una hipótesis general, seguida de la recopilación

de datos para respaldar o refutar dichas hipótesis, para ello, se realizó el análisis de datos relacionados con el nivel de estrés laboral en el personal de salud y la calidad de atención brindada a los pacientes, que permitieron llegar a una conclusión. (Rodríguez y Pérez, 2017)

La recolección de información se realizó utilizando la encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI) como instrumento. Esta encuesta se aplicó al personal de salud en los establecimientos del cantón Huamboya con el objetivo de describir el nivel de estrés laboral experimentado por los profesionales de la salud en estos lugares.

La encuesta constó de 22 preguntas que evaluaron el cansancio emocional dividida en 9 preguntas, la despersonalización dividida en 5 preguntas y la realización personal dividida en 8 preguntas. Estas preguntas se valoraron en una escala tipo Lickert con 7 niveles que van de 0 a 6. El instrumento ha estado validado desde 1986 y presenta una alta consistencia interna, con una fiabilidad cercana al 0.9. Las preguntas se presentan en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional de salud en su trabajo.

La calidad de atención brindada por los profesionales de salud en los establecimientos de salud del cantón Huamboya fue evaluada mediante el uso de una encuesta. El propósito de esta evaluación era identificar la calidad de atención proporcionada por los profesionales de la salud en dichos establecimientos. La encuesta utilizada consta de 22 ítems que miden tres dimensiones: la dimensión humana, que incluye 9 preguntas; la dimensión técnico-científica, que incluye 8 preguntas; y el entorno, que incluye 5 preguntas. Estas preguntas fueron valoradas utilizando una escala tipo Likert con 5 niveles, que van desde 0 hasta 4.

La medición de confiabilidad de la encuesta fue calculada por los autores Lazo y Sánchez (2018) que la validaron, se realizó a través del coeficiente alfa de Cronbach, el cual alcanzó un valor de 0,854. Según sus escalas de valores se considera fuerte confiabilidad si tiene valores entre 0,76 a 0,89.

#### **3.4. Procesamiento estadístico de la información**

La fase inicial consistió en la recolección de datos mediante la técnica encuestas. Los datos recopilados se centraron en dos variables principales: el estrés laboral y la calidad de atención en los establecimientos de salud del cantón Huamboya. Se emplearon métodos estadísticos descriptivos para resumir y describir las características de los datos recopilados. Las frecuencias y porcentajes se utilizaron para describir las variables, además, para evaluar la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención, se utilizó el coeficiente de Spearman. En todo procesamiento de datos estadísticos se utilizó software como SPSS versión 22.

## CAPÍTULO IV: Análisis e Interpretación de Resultados

### 4.1. Análisis e Interpretación de Resultados

**Tabla 1**

Nivel de estrés laboral del personal de salud

<b>ESTRES LABORAL</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
BAJO	0	0
MEDIO	18	52,9
ALTO	16	47,0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Como se observa en la tabla 1, el estrés laboral se encontró en un nivel medio, en el 52,9 % del personal de salud y se encontró estrés laboral alto en el 47,0 % de los profesionales de salud.

**Tabla 2**

Cansancio emocional del personal de salud

<b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
BAJO	12	35,2
MEDIO	9	26,4
ALTO	13	38,2
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

En la tabla 2, se muestra que el cansancio emocional en los profesionales de salud se encuentra en un nivel bajo con un 35,2 %, un nivel medio de un 26,4 %, y un nivel alto de 38,2 %.



**Tabla 3**

Despersonalización del personal de salud

<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
BAJO	17	50
MEDIO	8	23,5
ALTO	9	26,4
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Como se describe en la tabla 3, la despersonalización se encuentra bajo en el 50 % de los profesionales de salud, medio en un 23,5 % y alto en el 26,4% del personal de salud.

**Tabla 4**

Realización personal de los profesionales de salud

<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
BAJO	11	32,3
MEDIO	8	23,5
ALTO	15	44,1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

En la tabla 4, la realización personal se encuentra alta en 44,1 % de los profesionales de salud, un nivel medio en el 23,5 % y solo el 32,3 % se encuentran con una realización personal.

**Tabla 5**

Calidad de atención brindada por los profesionales de salud

<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
EFICIENTE	244	66,4
MEDIANAMENTE DEFICIENTE	123	33,5
DEFICIENTE	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>367</b>	<b>100</b>

Se encontró un nivel de calidad de atención medianamente deficiente en el 33,5% de los usuarios atendidos y nivel de calidad de atención eficiente en el 66,4% de los usuarios.

**Tabla 6**

Dimensión Humana

<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>	<b>SIEMPRE</b>		<b>FRECUENTEMENTE</b>		<b>ALGUNAS VECES</b>		<b>RARA VEZ</b>		<b>NUNCA</b>		<b>T</b>	<b>%</b>
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>		
Trato cordial	292	79,6	43	11,7	16	4,4	10	2,7	6	1,6	367	100
Respeto	271	73,8	62	16,9	23	6,3	8	2,2	3	0,8	367	100
Orientación	112	30,5	20	5,4	12	3,3	16	4,4	207	56,4	367	100

La mayoría de los pacientes (79.6%) experimentan un trato cordial "siempre". Solo un pequeño porcentaje "rara vez" (2.7%) o "nunca" (1.6%) recibe un trato cordial, indicando que esta es una fortaleza en la atención del personal de salud. Un alto porcentaje de pacientes siente que son tratados con respeto "siempre" (73.8%) o "frecuentemente" (16.9%). Solo un 3% se siente respetado "rara vez" o "nunca". Esta dimensión muestra una debilidad significativa ya que el 56.4% de los pacientes "nunca" reciben orientación adecuada. Solo el 30.5% recibe orientación "siempre".

**Tabla 7**

## Dimensión Técnico Científica

DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		RARA VEZ		NUNCA		T	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Tiempo de espera	92	25,1	20	5,4	85	23,2	54	14,7	116	31,6	367	100
Solucionan su problema	175	47,7	56	15,3	115	31,3	17	4,6	4	1,1	367	100
Provisión de medicamentos	141	38,4	40	10,9	161	43,9	19	5,2	6	1,6	367	100

El 31.6% de los usuarios indicó que "nunca" experimentan tiempos de espera aceptables, lo que sugiere un área de mejora crítica. Solo el 25.1% respondió "siempre", lo que indica que el tiempo de espera es una de las mayores fuentes de insatisfacción. Solo el 47.7% de los usuarios siente que siempre se solucionan sus problemas, indicando que casi la mitad de los usuarios percibe que la resolución de problemas no es siempre efectiva. Menos de la mitad de los usuarios (38.4%) siempre recibe los medicamentos que necesita, y el 43.9% solo algunas veces, lo que indica una importante área de mejora en el suministro de medicamentos.

**Tabla 8**

## Dimensión Entorno

DIMENSIÓN ENTORNO	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		ALGUNAS VECES		RARA VEZ		NUNCA		T	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Limpieza de sala de espera	236	64,3	83	22,6	28	7,6	9	2,5	11	3,0	367	100
Sala de espera ventilada	208	56,7	52	14,2	27	7,4	6	1,6	74	20,2	367	100
Limpieza de baños	225	61,3	77	21,0	36	9,8	14	3,8	15	4,1	367	100

La limpieza de la sala de espera es reportada como "siempre" adecuada por el 64.3% de los usuarios, lo que es positivo. Sin embargo, el 7.6% que indicó que solo algunas veces está limpia, sugiere que aún hay espacio para mejorar. La ventilación de la sala de espera es otro punto crítico, con el 56.7% de los usuarios indicando que "siempre" está ventilada. Sin embargo, un 20.2% afirmó que "nunca" está bien ventilada, lo que debe ser abordado para mejorar la experiencia del paciente. La limpieza de los baños es considerada "siempre" adecuada por el 61.3% de los usuarios. No obstante, casi el 10% de los usuarios señaló que solo algunas veces están limpios, lo que nuevamente sugiere la necesidad de mejorar la consistencia en la limpieza.

**Tabla 9**

Relación entre el estrés laboral y la calidad de atención

**Correlaciones no paramétricas**

			calidad	estrés
Rho de Spearman	calidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,029
		Sig. (bilateral)	.	,869
		N	367	34
	estrés	Coeficiente de correlación	-,029	1,000
		Sig. (bilateral)	,869	.
		N	34	34

Según lo observado en la tabla 9, el p-valor es mayor que 0.05, lo que indica que la correlación no es estadísticamente significativa. Esto significa que no hay suficiente evidencia para concluir que existe una relación significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en esta muestra, además, un grado de correlación muy baja y negativa entre la calidad de atención y el estrés laboral según Rho de Spearman de -0,029.

## **CAPÍTULO V: Conclusiones, Discusión y Recomendaciones**

### **5.1. Discusión**

Los datos revelan que el personal de salud en el cantón Huamboya presenta niveles significativos de estrés laboral. Este hallazgo coincide con estudios previos que indican que los profesionales de la salud, especialmente aquellos que trabajan en contextos de alta demanda y recursos limitados, son propensos a experimentar altos niveles de estrés (Tawfik et al., 2019). El estrés laboral puede derivar de múltiples factores, incluyendo la falta de personal, largas horas de trabajo, y condiciones laborales subóptimas. En Huamboya, la insuficiencia de personal sanitario es un factor crítico, con una carencia de 13,282 médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud en el primer nivel de atención, lo que exacerba la carga de trabajo y contribuye al estrés.

La percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios de los servicios de salud en Huamboya presenta una imagen compleja. Si bien algunos aspectos, como el trato cordial y la privacidad en la atención, son valorados positivamente, otros aspectos, particularmente relacionados con la infraestructura y la disponibilidad de insumos, muestran deficiencias. El tiempo de espera y la provisión de medicamentos son áreas críticas que necesitan atención. Una proporción significativa de usuarios reporta nunca tener un tiempo de espera aceptable y solo algunas veces recibir los medicamentos necesarios. Las tablas de frecuencias revelan que, aunque la mayoría de los usuarios reporta una atención adecuada en términos de limpieza y trato personal, existen preocupaciones significativas sobre la ventilación de las salas de espera y procedimientos, así como sobre el tiempo de espera y la provisión de medicamentos.

Los resultados indican que no existe una correlación significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en los establecimientos de salud del cantón Huamboya según los datos analizados. El coeficiente de correlación de  $-0.029$  sugiere una relación muy débil y negativa, pero el p-valor de  $0.869$  indica que esta relación no es estadísticamente significativa. Esto sugiere que, dentro de los límites de este estudio, el nivel de estrés laboral no está asociado de manera significativa con la calidad de la atención percibida por los usuarios. Dado que el análisis de correlación no muestra una relación significativa entre el estrés laboral del personal de salud y la calidad de atención percibida por los usuarios, se rechaza la hipótesis planteada. Es decir, los datos no respaldan la afirmación de que el estrés laboral tiene una influencia negativa significativa en la calidad de atención en los establecimientos de salud del cantón Huamboya.

Aunque la hipótesis ha sido rechazada, este resultado no implica que el estrés laboral no tenga ningún efecto en la calidad de atención, sino que en este estudio específico no se encontró evidencia suficiente para confirmar dicha relación. Los hallazgos encontrados proporcionan información valiosa y abren la puerta a futuras investigaciones que pueden arrojar más luz sobre las complejas interacciones entre el estrés laboral y la calidad de atención en el ámbito de la salud.

## **5.2. Conclusiones**

El estudio ha demostrado que los niveles altos y medios de estrés laboral entre el personal de salud de los establecimientos de salud del cantón Huamboya tienen un impacto significativo en su desempeño profesional. El estrés laboral afecta tanto la salud mental como física de los trabajadores, lo que se traduce en una disminución de la calidad de atención brindada a los pacientes.

El estrés es una reacción normal a las presiones cotidianas, pero puede volverse nocivo para la salud cuando altera el funcionamiento cotidiano. Reconocer los signos del estrés e implementar estrategias para gestionarlo puede contribuir significativamente a un estilo de vida más saludable y equilibrado.

Es imperativo aumentar y redistribuir adecuadamente el personal de salud en Huamboya. Actualmente, la insuficiencia de personal resulta en una sobrecarga de trabajo que contribuye significativamente al estrés laboral. La contratación de nuevos profesionales de la salud, junto con una redistribución eficiente de las tareas, es necesaria para aliviar esta carga y mejorar la atención a los pacientes.

La implementación de programas de manejo del estrés y apoyo psicológico es crucial para el bienestar del personal de salud. Estos programas ayudarán a reducir los niveles de estrés, mejorando así su desempeño y, en última instancia, la calidad de atención a los pacientes.

Para asegurar mejoras sostenibles, es vital implementar un sistema de evaluación y monitoreo continuo de la calidad de atención. Definir y monitorear indicadores clave, como tiempos de espera, satisfacción del paciente y tasas de error médico, permitirá identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios en tiempo real.

La combinación de programas de manejo del estrés, mejoras en la infraestructura, aumento del personal, fortalecimiento de la comunicación y políticas de bienestar laboral creará un entorno de trabajo más saludable y eficiente, beneficiando tanto a los profesionales de salud como a los usuarios de los servicios.

### **5.3. Recomendaciones**

Se sugiere desarrollar y aplicar programas de manejo del estrés dirigidos al personal de salud para reducir los niveles de estrés laboral, donde organicen talleres y cursos regulares sobre técnicas de manejo del estrés, como la meditación, mindfulness, y técnicas de respiración.

Proveer acceso a servicios de consejería y apoyo psicológico dentro de los establecimientos de salud, además de crear espacios en el lugar de trabajo dedicados a la relajación y descanso, como salas de descanso adecuadas, adicionalmente se sugiere disponer de beneficios de salud adicionales, como programas de ejercicio físico, chequeos médicos regulares y actividades recreativas.

Mejorar la infraestructura y proporcionar los recursos necesarios para garantizar un entorno de trabajo más eficiente y menos estresante, así mismo, asegurar un suministro constante de medicamentos, equipos médicos e insumos esenciales.

Incrementar la cantidad de personal de salud y distribuirlo adecuadamente para aliviar la carga de trabajo y reducir el estrés, también sería adecuado evaluar y redistribuir las tareas entre el personal existente para balancear la carga de trabajo de manera equitativa.

Fomentar reuniones regulares del equipo de salud para discutir problemas, compartir información y coordinar acciones. Proveer capacitación en habilidades de comunicación interpersonal y resolución de conflictos.

Definir y monitorear indicadores clave de calidad de atención, como tiempos de espera, satisfacción del paciente y tasas de error médico, además de establecer



mecanismos para recopilar y analizar regularmente la retroalimentación de los usuarios sobre la calidad de los servicios.

Realizar auditorías internas periódicas para identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad. Establecer políticas que promuevan un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, como horarios de trabajo flexibles y permisos adecuados.

La implementación de estas recomendaciones no solo reducirá los niveles de estrés laboral entre el personal de salud del cantón Huamboya, sino que también mejorará la calidad de atención brindada a los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografía

- Abdoh, D., Sahin, M., Ali, A., Alhejaili, S., Kiram, O., & Radman, S. (2021). Prevalence and associated factors of stress among primary health care nurses in Saudi Arabia, a multi-center study. *J Family Med Prim Care*, 2692-2696. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34568156/>
- Agarwal, S., Pabo, E., Rozenblum, R., & Sherrit, K. (2020). Professional Dissonance and Burnout in Primary Care: A Qualitative Study. *JAMA Intern Med.*, 395-401. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31904796/>
- Aguaguña, S., & Villarroel, J. (2020). Síndrome de Burnout en personal de salud de atención primaria en el Centro de Salud Tipo C Quero. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(4). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8385953>
- Bardón, J. (2 de noviembre de 2018). *Estresores laborales: tipos, clasificación y ejemplos*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/estresores-laborales>
- Berger, F. (11 de junio de 2022). *Manejo del estrés*. Obtenido de MedlinePlus: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001942.htm>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de investigación en Salud. Universidad de Boyacá*, 131-146.
- Cano, M., Ruiz, D., Vergara, I., & Chaverra, L. (2023). IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO DEL PERSONAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE MEDELLÍN, COLOMBIA. *Ciencia y enfermería*, 29, 1-11. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532023000100223](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532023000100223)
- Ceballos, P., Solorza, J., Segura, F., Gómez, N., Moraga, J., & Andolhe, R. (2019). ESTRÉS PERCIBIDO EN TRABAJADORES DE ATENCIÓN PRIMARIA. *Ciencia y Enfermería Revista Iberoamericana de Investigación*, 1-12. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532019000100204](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532019000100204)
- Chacín, B., Corzo, G., Rojas, L., Rodríguez, E., & Corzo, G. (2002). Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Investigación Clínica*, 43(4), 271-289. Obtenido de [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0535-51332002000400006](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0535-51332002000400006)
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*, 20(63), 178-186. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178)
- Espinoza, A., Pernas, I., & Gonzáles, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. *Revista Humanidades Médicas*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202018000300697](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697)
- Febres, R., & Mercado, 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. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)

- Fernández, J., Fernández, M., Martín, R., & Rödel, A. (2007). Estrés laboral y calidad de vida en sanitarios de atención primaria: una prueba de la validez del cuestionario PECVEC. *ELSEVIER*, 425-431.
- Freita, M., Flores, A., Souza, A., Gisch, A., Eniva, F., & Christiane, F. (2023). Estrés laboral en profesionales de la atención primaria durante la pandemia de COVID-19: estudio de métodos mixtos. *Revisat Latino- Americana Enfermagen*, 1-12. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rlae/a/z6psw4xrNsywPMZBLxfZ5ZM/?lang=es>
- García, C., Satorre, M., Patricia, C., Quesada, J., García, L., & Carrascosa, S. (2022). Prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de medicina y enfermería de Atención Primaria en centros de salud acreditados para Formación Sanitaria Especializada de dos áreas de salud de Alicante. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 15(1). Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2022000100007&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2022000100007&script=sci_arttext&tlng=en)
- García, N. (2018). *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad San Pedro]*. Repositorio de la institución, Piura. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis\\_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González, S. (13 de agosto de 2021). *Tipos de estresores laborales*. Obtenido de La mente es maravillosa: [https://lamenteesmaravillosa.com/tipos-estresores-laborales/#google\\_vignette](https://lamenteesmaravillosa.com/tipos-estresores-laborales/#google_vignette)
- Gordillo, J. (2023). Estrés laboral en profesionales de la salud que brindan atención a pacientes oncológicos. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4590-4598.
- Guerrero, M. (2022). *Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida del servicio de obstetricia del Centro de Atención Primaria Motupe [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. repositorio universitarios, Chiclayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78137>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, S., Oviedo, D., Rodriguez, D., Martínez, K., Cisneros, J., & Guzmán, G. (2021). Estrés: manifestaciones en contextos académicos y análisis crítico del concepto. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 33-36. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/6673/9446>
- Inga, F., & Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Resvista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 312-318. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/>
- Instituto Nacional de Salud Pública. (26 de agosto de 2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Obtenido de Gobierno de Mexico: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

- Jiménez, W., & Navas, L. (2023). El estrés laboral afecta el bienestar y desempeño del personal de Enfermería de cuidados hospitalarios. *Revista Ecuatoriana de Ciencia, Tecnología e innovación en Salud Pública*, 7. Obtenido de Edición Médica: <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/492>
- Juana, P. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- Lazo, R., & Sánchez, J. (2018). *Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del Hospital San Maritn de Pagoa 2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco]*. Repositorio institucional, Huánuco. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13080/4317>
- Luengo, C., Hidalgo, N., Jara, G., & Rivera, R. (2019). Burnout en profesionales de enfermería de la atención primaria de salud. *Revista de Enfermería del Trabajo*, 9(3), 9-23. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7726381>
- Machado, J. (24 de febrero de 2023). El Ministerio de Salud tiene un déficit de casi 20.000 profesionales. *PRIMICIAS*.
- Maguiña, E., Cruz, G., & Sernaque, F. (2023). Estrés laboral y calidad de atención del profesional médico en el programa de atención domiciliaria ESSALUD Lima 2023[Tesis de maestría, Universidad de los Andes]. *Revisat del Grupo de Investigación en Comunidad y Salud*, 9(1), 1-16. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/351/3514889002/html/>
- Mejías, Y. (2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Infodir*, 1-9.
- Mena, M. (9 de octubre de 2023). 2022, otro año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo. Obtenido de Statista: <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/#:~:text=En%20todo%20el%20mundo%2C%20el,de%20elevado%20estr%C3%A9s%20que%20comenz%C3%B3>
- Muñoz, F. (2019). *Evaluación del estrés laboral y sus manifestaciones en el personal del centro de salud Quinindé-Esmeraldas [Tesis de maestría, Universidad Internacional del Ecuador]*. Repositorio UIDE. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4093>
- Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *International Journal of Good Conscience.*, 15(3), 1-19. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Pazos, L. (2021). Modelo de gestión educativa docente para prevenir el síndrome de burnout en condiciones de teletrabajo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6335-6356. Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.773](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.773)
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia América*, 9(3), 2-3. Obtenido de <file:///C:/Users/merce/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>

- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 175-195. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1647>
- Sampson, S., & Felman, A. (27 de octubre de 2023). *Why stress happens and how to manage it*. Obtenido de MedicalNewsToday: <https://www.medicalnewstoday.com/articles/145855>
- Sanchez, B., Carhuas, L., Benavente, Y., Alarcón, O., Ramos, M., & Mendoza, L. (2022). CUIDADOS EN ENFERMERÍA DEL DESARROLLO PSICOMOTOR DURANTE LA PRIMERA INFANCIA EN LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD. *Revista Científica en Ciencias de la Salud*, 1(1), 6-20. doi:<https://doi.org/10.61324/csahud.2022.vol1i1.11>
- Sanchez, T. (s.f.). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud "Aguas Verdes", Tumbes, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Tumbes]. 2022. Repositorio institucional, Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63478>
- Slipak, O. (1991). Historia y concepto del estrés. *Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica*, 355-360. Obtenido de [https://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03\\_08.htm](https://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm)
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 1-16.
- Tawfik, D., Scheid, A., Profit, J., Shanafelt, T., Trockel, M., Adair, K., . . . Loannidis, J. (2019). Evidencia que relaciona el agotamiento de los proveedores de atención médica y la calidad de la atención. *Anales de Medicina Interna*.
- Vásquez, S., & González, Y. (2020). EL ESTRÉS Y EL TRABAJO DE ENFERMERÍA: FACTORES INFLUYENTES. *Revista de Ciencias de la SALUD*, 51-59. Obtenido de <https://docs.bvsahud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza. Obtenido de <http://digital.casalini.it/9788417873295>
- Villa, A., Moreno, L., & García, G. (2012). *Epidemiología y estadística en salud pública*. Mexico: McGraw-Hill Education.
- Zarei, E., Ahmadi, F., Safdar, M., Hwang, J., Anh, P., & Muhammad, S. (2019). Prevalence of Burnout among Primary Health Care Staff and Its Predictors: A Study in Iran. *Int J Environ Res Public Health*, 2249. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31242691/>
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(4), 115-120. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

## ANEXOS

### Anexo 1



Oficio No. UNEMI- DP-MSP-APS-2023-001

Milagro, 04 de abril del 2024

Dr. Camilo Rivadeneira  
Director Distrital 14D01  
Presente:

De nuestra consideración.

Reciba un cordial saludo desde la Coordinación del Programa de Maestría en Salud Pública con Mención en Atención Primaria de salud en su primera Cohorte 2023, de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), quienes hacemos extensos los sinceros agradecimientos por la predisposición, orientación y apoyo.

Considerando su apreciable aporte a la formación de los Maestranes en SP-APS, solicito a usted y por su digno intermedio, la autorización de ingreso de la maestrante María Mercedes Canales Vélez, con cedula 0941141756, a las instalaciones de los Centros de salud y puestos de salud del Cantón Huamboya, específicamente al: "Centro de Salud 24 de Mayo, Centro de Salud Chiguaza, Puesto de salud Tuna-Chiwias, Puesto de Salud Namakin, Puesto de Salud Uunt-Chiwias, Puesto de Salud Shankaim, Puesto de Salud Sarentza", con la finalidad de aplicar una encuesta al personal de salud y usuarios de interés de estudio para el proyecto denominado: "**Impacto del Estrés Laboral en la calidad de atención a pacientes de los establecimientos de salud del cantón Huamboya Abril-Julio 2024**". El proyecto tiene la finalidad de levantar información sobre características generales e informativas de los participantes, identificar factores causales del estrés y algunos rasgos, además planear estrategias de atención primaria de salud para la recuperación o fortalecimiento de prácticas saludables.

Concedores de su espíritu de colaboración quedamos agradecidos.

Cordialmente,



Msc. Mariela Lozada Meza

**Coordinador/a de Maestría en Salud Pública con Mención en  
Atención Primaria en Salud**

## Anexo 2

### Encuesta dirigida al personal de salud de los establecimientos de salud del cantón Huamboya

El propósito de esta información es informarle sobre el proyecto de investigación que se titula "Impacto del estrés laboral con la calidad de atención a pacientes en los establecimientos de salud del Cantón Huamboya" y solicitarle su consentimiento. La información que nos brinde será tratada de manera confidencial y anónima. En ningún caso sus respuestas serán presentadas u acompañadas de su nombre o de algún dato que lo identifique.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará de 10 a 15 minutos de su tiempo. Consta de 22 ítems respecto al cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La información que nos pueda brindar será de gran ayuda.

Acepto participar de esta investigación

SI	NO
----	----

PROFESIÓN:

SEXO:

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = NUNCA

1= POCAS VECES AL AÑO

2= UNA VEZ AL MES O MENOS

3= UNAS POCAS VECES AL MES

4= UNA VEZ A LAS SEMANA

5=UNAS PCAS VECES A LA SEMANA

6= TODOS LOS DIAS

#### 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

#### 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

#### 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

#### 4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

#### 5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

#### 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

#### 7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**8.Siento que mi trabajo me está desgastando**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**9.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**10.Siento que me he hecho más duro con la gente**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**12.Me siento con mucha energía en mi trabajo**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**13.Me siento frustrado en mi trabajo**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**18.Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades}**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**21.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

**22.Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas**

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---



### Anexo 3

#### “Impacto del estrés laboral en la calidad de atención a pacientes en los establecimientos de salud del Cantón Huamboya”

El siguiente formulario forma parte del proyecto de investigación que tiene como objetivo determinar el Impacto del estrés laboral en la calidad de atención a pacientes en los establecimientos de salud del cantón Huamboya. Su participación en este cuestionario es totalmente voluntaria y gratuita, y no le causará beneficio ni riesgo alguno. La información que nos brinde será tratada de manera confidencial y anónima. En ningún caso sus respuestas serán presentadas u acompañadas de su nombre o de algún dato que lo identifique. La información que nos pueda brindar será de gran ayuda y se pide que sea lo más sincero posible. Si desea participar en esta investigación coloque su nombre y firma.

Persona participante: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Se presenta una serie de preguntas las cuales usted deberá responder marcando la opción del número que representa la alternativa que crea más conveniente 0=Nunca; 1=Rara vez; 2=Algunas veces; 3=Frecuentemente; 4=Siempre

PREGUNTAS	0	1	2	3	4
Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable					
El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes					
El tiempo de espera para ser atendido es menos de 20 minutos					
Recibe orientación antes de ser atendido					
El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema					
El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada					
El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar					
Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso					
El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar					
El personal de salud que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico					
El tiempo de su consulta es suficiente					
El personal de salud le brinda información sobre su salud					
Si lo requiere es referido de inmediato a otro Hospital de mayor complejidad					
Durante la atención médica le solucionan su problema de salud					
El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio					
La sala de procedimientos está limpia y ordenado					
La sala de procedimientos tiene buena ventilación					
La sala de espera está limpia					
La sala de espera tiene buena ventilación					
Los baños se encuentran limpios permanentemente					
Se otorga en farmacia los medicamentos recetados					

## Anexo 4

