

# Calidad de atención y estrés laboral en Centro Materno Infantil “Wichanzao”- La Esperanza

Gabriela del Rocío Gasco Tarrillo, Wandy Coral Cervera Delgado,  
Jhade Alexandra Effio Sing, Fiorela Mendoza Lazaro,  
Tatiana Solansh Sáenz Poemape, Evelyn Cyndi Vilca Paredes,  
Jhoseline Stayce Guillén Sánchez

**Fecha de recepción:** 10 de junio, 2023

**Fecha de aprobación:** 15 de julio, 2023

**Fecha de publicación:** 20 de julio, 2023

**Como citar:** Gasco Tarrillo, G., Cervera Delgado, W., Effio Sing, J., Mendoza Lazaro, F., Sáenz Poemape, T., Vilca Paredes, C. & Guillén Sánchez, J. (2023). Calidad de atención y estrés laboral en Centro Materno Infantil “Wichanzao”- La Esperanza. *UCV HACER*, 12(3), 54-65.

<https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v12n3a5>

**Declaración de conflicto de interés:** Declaran no tener.

**Fuente de financiamiento:** N/A

**Autor de correspondencia:** Gabriela del Rocío Gasco Tarrillo

Derechos de reproducción: Este es un artículo en acceso abierto distribuido bajo la licencia CC



# Calidad de atención y estrés laboral en Centro Materno Infantil “Wichanzao”- La Esperanza

## *Quality of care and work stress in the “Wichanzao” Maternal and Child Center - the hope*

Gasco Tarrillo, Gabriela del Rocío<sup>1</sup>  
Cervera Delgado, Wandy Coral<sup>2</sup>  
Effio Sing, Jhade Alexandra<sup>3</sup>  
Mendoza Lazaro, Fiorela<sup>4</sup>  
Sáenz Poemape, Tatiana Solansh<sup>5</sup>  
Vilca Paredes, Evelyn Cyndi<sup>6</sup>  
Guillén Sánchez, Jhoseline Stayce<sup>7</sup>

### Resumen

Esta investigación tiene por objetivo determinar la calidad de la atención percibida por los pacientes y el nivel de estrés laboral en el personal de salud en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanzao” – La Esperanza. Según la metodología cualitativa, para la recolección de datos se emplearon dos test, bajo la técnica de encuesta: el Test de Hamilton y la Encuesta de Satisfacción de Usuario del Sistema de Salud, aplicados a 80 trabajadores de salud y a 360 pacientes, respectivamente. Se encontró que el 78,8% del personal de salud presenta momentos de mal humor y el 56,3% de ellos, mala calidad de sueño. Ello implica que un importante porcentaje de pacientes (45%) perciba la calidad de la atención en dicho establecimiento como “regular”. Finalmente, se concluyó que a mayores niveles de estrés experimentado en los trabajadores del sector salud, menores niveles de satisfacción, y por ende, menor calidad percibida por los pacientes respecto a la atención recibida.

**Palabras clave:** Personal médico, paciente, Centro Materno Infantil “Wichanzao”, estrés laboral.

### Abstract

This research aims to determine the quality of care perceived by patients and the level of work stress in health personnel at the “Wichanzao” Maternal and Child Health Center - La Esperanza. According to the qualitative methodology, two tests were used for data collection, under the survey technique: the Hamilton Test and the Health System User Satisfaction Survey, applied to 80 health workers and 360 patients, respectively. It was found that 78.8% of health personnel present moments of bad mood and 56.3% of them, poor quality of sleep. This implies that a significant percentage of patients (45%) perceive the quality of care in said establishment as “regular”. Finally, it was concluded that the higher levels of stress experienced by workers in the health sector, the lower levels of satisfaction, and therefore, lower quality perceived by patients regarding the care received.

**Keywords:** Medical staff, patient, “Wichanzao” Maternal and Child Center, work stress.

<sup>1</sup> Universidad César Vallejo (Perú). correo. gagascot@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0068-6869>

<sup>2</sup> Universidad César Vallejo (Perú). correo. wserverade@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5989-5473>

<sup>3</sup> Universidad César Vallejo (Perú). correo. jeffiosi4@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1241-6615>

<sup>4</sup> Universidad César Vallejo (Perú). correo. fimendozal@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1705-1501>

<sup>5</sup> Universidad César Vallejo (Perú). correo. tsaezpo@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7108-7655>

<sup>6</sup> Universidad César Vallejo (Perú). correo. evvilcap@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3832-6896>

<sup>7</sup> Universidad César Vallejo (Perú). correo. jhoselineguillen@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0899-6725>

## INTRODUCCIÓN

El bienestar mental del personal de salud es un aspecto del proceso de atención en salud poco visto, pero de intervención muy frecuente cuando se trata de la interacción profesional sanitario - paciente. Siendo así, constituye un factor que influye de manera importante sobre la calidad de la atención que el paciente recibe, especialmente en cuanto al tiempo de espera que toma poder entrar a un consultorio para iniciar una consulta médica y a la calidad del trato por parte del personal sanitario que realiza la intervención.

Bajo ese contexto, el acelerado ritmo de vida de cada individuo en un entorno en el que se ha modificado la naturaleza del trabajo, las reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales, provoca estrés. Según el Gobierno de México (2015), en trabajadores asistenciales el estrés puede ser originado por la responsabilidad sobre la vida humana, conflictos éticos o legales, y la incertidumbre que conlleva el tratar y diagnosticar al paciente.

Adicionalmente, entre otros factores importantes que desencadenan estrés en el personal sanitario se encuentran rasgos de personalidad (introversión y neuroticismo), la excesiva carga laboral, un ambiente hostil, soporte insuficiente o una disminución en la percepción de apoyo. También la calidad del sueño, considerándose un factor de riesgo dormir menos de 6 horas. Ello, influye significativamente en la presencia de burnout o estrés laboral: En Europa, Asia y América, se obtuvo una prevalencia del 51% en el cuestionario de Maslach, aplicado a médicos residentes en distintos países de dichos continentes (Navinés et al., 2021).

Para el caso de Sudamérica, en Brasil, Tenório Correia da Lopes et al. (2017), exponen que en el estudio realizado se encontró una prevalencia alta de síntomas depresivos (36.3%) y de posible depresión mayor (16%), a ello se le relaciona el tipo de trabajo realizado por los trabajadores de atención primaria

de salud (muestra de estudio), donde el 20% presta un trabajo de presión laboral elevada y el 30% de un trabajo pasivo.

Con respecto a la llegada de la pandemia por COVID-19, los niveles de estrés y alteraciones en el bienestar mental entre miembros del personal de salud se incrementaron, pues el agotamiento emocional que conlleva y el optimismo en relación a la coyuntura (que fue bajo en países con alta estadística de fallecidos) son factores que inciden de manera importante (Özdemir & Kerse, 2021).

Ello se refleja en la revisión de Monteiro et al. (2021) que, tras la pandemia del coronavirus, el equipo médico mostró una alta prevalencia de malestares mentales tales como estrés (73,4%), depresión (50,7%) y ansiedad (44,7%), además de insomnio (36,1%). Por otro lado, señalan que los trastornos mentales en los equipos de salud incrementaron significativamente su prevalencia, especialmente entre aquellos que trabajaban cerca a los pacientes infectados, respecto a otras áreas.

Concretamente, en Wuhan, dicho escenario también tuvo lugar; inmediatamente después del inicio de la pandemia del covid-19 y la expansión de casos, de 994 miembros de personal sanitario, entre médicos y enfermeras, el 34,4% de ellos presentó trastornos leves, 22,4% trastornos moderados y el 2% trastornos graves, que afectan negativamente su salud mental y desempeño laboral (Kang et al., 2020).

Además, según la Información del Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos (INFOCOP, 2021), señalan que es necesario plantear el escenario problemático que supone la ausencia o disminución del bienestar mental en los trabajadores del sector salud, principalmente el estrés, influyendo negativamente en la interacción con sus pacientes, mermando así la calidad de la atención y acarreado una deserción por parte de los pacientes, causada por la renuencia a acudir a los establecimientos de salud, que se

explica en la finalidad de evitar repetir aquella mala experiencia durante la atención. Todo ello, conlleva a una disminución de las intervenciones sobre todo preventivas, exponiendo a la población al riesgo de incrementar la incidencia y prevalencia de diversas enfermedades que actualmente se encuentran bajo control.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), por su parte, define calidad de atención como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados óptimos en el ámbito sanitario. Tiene como fundamento el conocimiento de los profesionales basado en evidencia, lo cual es fundamental para lograr la cobertura universal sanitaria. Además, un aseguramiento universal de calidad debe basarse en la calidez, el buen trato y amabilidad en la atención, más allá de la medicina basada en evidencias científicas.

Dicho de otro modo, la calidad de atención se fundamenta en el comportamiento, característica que llega a satisfacer las necesidades de los usuarios que se vinculan al servicio, siendo en tal caso los pacientes que recurren a un centro hospitalario. Sin embargo, se debe tener presente que cada paciente tiene un concepto diferente, y cada uno es libre de emitir un juicio crítico respecto a la forma de ser atendido. Los pacientes pueden expresar su juicio a través de observaciones, encuestas o sugerencias, dando a conocer su crítica acerca de la atención recibida por parte del Hospital o Centro de Salud.

En ese sentido, la salud mental de los trabajadores adquiere una gran importancia, pues como postula el Organismo Andino de Salud (s.f), al encontrarse constantemente expuestos a grandes tensiones ocasionadas por los casos que requieren de una atención diariamente, así como en casos en los que las condiciones laborales en las cuales desempeñan actividades de dicha índole dentro del sector salud no sean las adecuadas, es posible que desarrollen trastornos que afecten su salud y bienestar mental, y por tanto, que disminuya la calidad de las atenciones.

Tal es el caso reflejado en los resultados obtenidos según Rojas Díaz (2020): la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Neonatología del Hospital Víctor Lazarte – Trujillo se ve relacionada estrechamente con la satisfacción laboral de los profesionales de salud que prestan dicho servicio, tanto a nivel general como en cada dimensión de cuidado.

Dentro del marco contextual de este tipo de situaciones, que constituyen una seria problemática, Cantor et al. (2021) mencionan que es necesario evaluar y monitorear constantemente el bienestar mental del personal de salud: niveles de ansiedad y depresión, satisfacción respecto a su condiciones laborales y forma de trabajo, exposición a entornos tensos y al estrés, emociones negativas causadas por factores externos, así como el determinar la posible causa de cualquier tipo de malestar de índole psicológica/ mental diagnosticado en este grupo poblacional. Por ello, mediante técnicas e instrumentos de recolección de información adecuados para la detección de casos de personal de salud con problemas que impactan negativamente sobre su bienestar mental (como por ejemplo, una encuesta o test), será posible conocer la magnitud real del problema, y las implicancias que el no intervenir conllevarían, logrando evaluar correctamente la problemática y determinando la mejor forma de intervenir para generar un cambio en favor de lograr la mejora.

Ante ello, se formula una interrogante: ¿De qué manera es percibida la calidad de la atención en los pacientes y el nivel de estrés los trabajadores de salud Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao - La Esperanza?

Se ha planteado como objetivo general determinar la calidad de la atención percibida por los pacientes y el nivel de estrés del personal médico en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanzao” - La Esperanza, y como objetivos específicos: Caracterizar estadísticamente los niveles de satisfacción y niveles de estrés experimentados, por los pacientes

y personal de salud, respectivamente, del Centro de Salud Materno Infantil “Wichanzao” - La Esperanza para recibir atención médica; evaluar la calidad de atención, en función a los niveles de satisfacción percibidos por los pacientes que acuden al Centro, y medir los niveles de estrés experimentados por el personal médico que labora en dicho Centro.

En función a ello, las variables tomadas en cuenta para la presente investigación son el nivel de estrés laboral en personal de salud como independiente y la calidad de atención como dependiente, elaborando a partir de ellas la siguiente hipótesis: “el nivel de estrés del personal de salud se asocia fuertemente a la calidad de la atención percibida por los pacientes”.

## MATERIAL Y MÉTODO

Se ha realizado el presente estudio bajo la metodología cualitativa. La variable “estrés laboral” fue considerada como independiente y se midió utilizando el test de Hamilton, aplicado en el área profesional de Psicología (Cobos Lemus, 2017) y la variable “calidad de atención” fue considerada como dependiente y se dimensionó en eficiencia y comunicación, tiempo de espera, valoración del trato recibido y cortesía en la atención, el instrumento empleado para su medición fue la Encuesta de satisfacción de usuarios del sistema de salud (Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, 2010).

Ambos instrumentos constan de 5 preguntas, teniendo por cada pregunta, la puntuación del 1 al 4 (test de Hamilton) y del 1 al 5 (Encuesta de satisfacción de usuarios del sistema de salud), siendo adaptados a la investigación. Por otro lado, dichos instrumentos ya se encuentran estandarizados.

Tomando como muestra 80 representantes del personal de salud, de cualquier especialidad, que labora, en cualquiera de las áreas, y 360 representantes de los pacientes que acuden al Centro de Salud Materno Infantil “Wichanzao” - La Esperanza, se aplicó un

muestreo probabilístico aleatorio simple, eligiendo de manera aleatoria (al azar), tanto profesionales de la salud como pacientes, para dar respuesta a los instrumentos correspondientes, hasta completar el tamaño muestral respectivo, teniendo una cobertura geográfica local (distrito de La Esperanza).

Además, se tomaron en cuenta los siguientes criterios para su inclusión:

- Varones y mujeres entre 18 y 60 años, profesionales de la salud de todas las áreas (médicos, enfermeras, nutricionistas, psicólogos, odontólogos, obstetras, administrativos), labore en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanzao” - La Esperanza como mínimo desde hace 1 mes y que muestren disposición para participar de la evaluación (variable independiente).

- Varones y mujeres entre 30 y 45 años, residen en el sector “Wichanzao”, se atienden y/o realizan controles en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanzao” - La Esperanza, contando con historial clínico previo dentro de dicha institución que muestren disposición para participar de la evaluación (variable dependiente).

Para el análisis de ambas muestras (80 trabajadores del sector salud y 360 pacientes del Centro de Salud Materno Infantil “Wichanzao”), a partir de los datos obtenidos con los instrumentos anteriormente descritos, se empleó la estadística descriptiva, utilizando las siguientes medidas y métodos:

1. Tablas de frecuencia: Empleada para determinar la frecuencia respecto a los ítems.

2. Medidas de Tendencia Central: Se ha calculado la mediana y moda, respecto a los datos obtenidos, según cada ítem.

3. Para la representación gráfica de datos obtenidos, se elaboraron gráficos de barras, circulares y gráficos de barras y líneas (combinados).

## RESULTADOS

**Muestra 01:** Personal de Salud (80)

### Determinación de estrés laboral en trabajadores de salud que laboran en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanza” - La Esperanza

En las tablas y figuras adjuntas se muestran distribuciones de frecuencia, frecuencias porcentuales y sus correspondientes valores de mediana y moda, obtenidos de acuerdo a las respuestas de miembros del personal de salud.

Se destaca que 40 de 80 trabajadores del sector salud que laboran en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanza” (50%) considera que a veces suele sentirse más ansioso de lo normal, y siente que todo va bien y nada malo puede suceder, tendiendo al pesimismo. Además, 63 de ellos (78,8%) considera que a veces se enfada fácilmente y/o presenta momentos de mal humor.

La figura 1 muestra de manera gráfica la facilidad para dormir que tienen los miembros del personal de salud que laboran en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanza”.

**Tabla 1.**

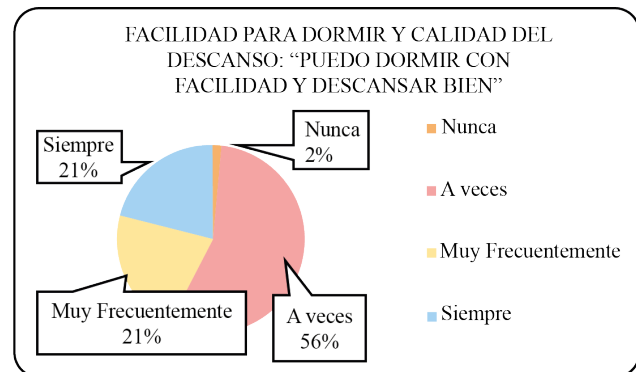
*Niveles de estrés en personal de salud, en 3 aspectos: niveles de ansiedad, pensamientos (optimismo/pesimismo) y síntomas físicos.*

FRECUENCIA/ RECURRENCIA	Niveles de ansiedad	Pensamiento (optimismo/ pesimismo)	Pensamiento (optimismo/ pesimismo)
Nunca	11 (13,8%)	6 (7,5%)	15 (18,8%)
A veces	40 (50%)	40 (50%)	40 (50%)
Muy Frecuentemente	27 (33,8%)	20 (25%)	24 (30%)
Siempre	2 (2,5%)	14 (17,5%)	1 (1,3%)
Total	80 (100%)	80 (100%)	80 (100%)

Nota: resultados en función a las respuestas brindadas por el personal de salud en el test de Hamilton aplicado.

**Figura 1.**

*Facilidad para conciliar el sueño en los trabajadores del sector salud. Se observa tendencia a una mala calidad del sueño.*



### Medición de niveles de estrés laboral experimentado en trabajadores de salud que labora en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanza” - La Esperanza

En la tabla 1 se evidencia que, en general, el personal de salud que labora en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanza” experimenta un nivel de estrés laboral moderado. Ello obtenido en función de los siguientes aspectos: niveles de ansiedad, pensamientos (optimismo/pesimismo) y frecuencia de experimentación de síntomas físicos.



**Muestra 02:** Pacientes (360)

**Determinación de la calidad de atención percibida por los pacientes del Centro de Salud Materno Infantil “Wichanza” - La Esperanza**

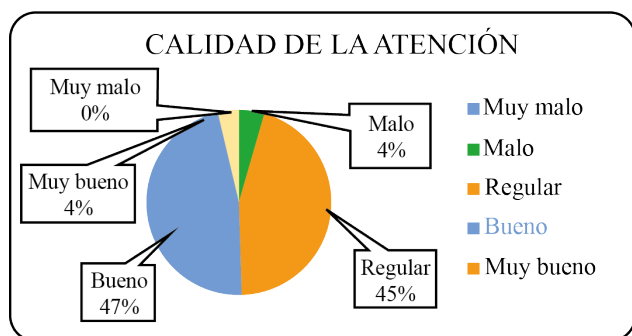
A continuación, se muestran tablas y figuras de las distribuciones de frecuencia, frecuencias porcentuales y sus correspondientes valores de mediana y moda, obtenidos de acuerdo a las respuestas de los pacientes que acuden al establecimiento de salud.

De los resultados, se resalta que, de 360 pacientes, 272 (75,6%) considera que conseguir una cita médica es medianamente fácil. Además, 286 de ellos (79,4%) opinan que el tiempo de espera para recibir la atención es regular.

En la figura 2 se representa gráficamente la calidad de atención percibida por los pacientes luego de recibir atención médica.

**Figura 2.**

*Facilidad para conciliar el sueño en los trabajadores del sector salud. Se observa tendencia a una mala calidad del sueño.*



**Evaluación de la calidad de atención, en función a los niveles de satisfacción percibidos por los pacientes que acuden al Centro de Salud Materno Infantil “Wichanza” - La Esperanza para recibir atención médica**

En la tabla 2, se muestra que, en general, los pacientes que acuden al Centro de Salud Materno Infantil “Wichanza” consideran que la calidad de la atención en salud recibida es buena. Ello obtenido con base en 3 criterios: facilidad para conseguir una cita médica, nivel de satisfacción respecto a la atención recibida

y retorno a recibir una nueva atención con el mismo personal.

**Tabla 2.**

*Niveles de estrés en personal de salud, en 3 aspectos: niveles de ansiedad, pensamientos (optimismo/pesimismo) y síntomas físicos.*

	Estado de Ánimo	Calidad del sueño	Calidad de la atención
FRECUENCIA/ RECURRENCIA	Mal humor “a veces”: 63 (78,8%)	Puedo dormir con facilidad y descansar bien “a veces”: 45 (56,3%)	La calidad de la atención es “buena”: 169 (46,9%)

Nota: resultados en función a las respuestas brindadas por los pacientes en la Encuesta de satisfacción de usuarios del sistema de salud aplicada.

**Determinación de la calidad de atención percibida por los pacientes y estrés laboral en personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil “Wichanza” - La Esperanza**

En la tabla 3, se describe cómo se ha logrado establecer una relación entre los niveles de estrés experimentados por el personal de salud y la calidad en la atención que perciben los pacientes que se atienden en el establecimiento sanitario “Centro de Salud Materno Infantil Wichanza”, a partir de los siguientes aspectos: estado de ánimo y facilidad para conciliar el sueño/descansar adecuadamente (niveles de estrés en personal de salud), y calidad de la atención percibida por los pacientes.

Cabe resaltar que, si bien el 46,9% de los pacientes que acude a dicho establecimiento refiere que la calidad de la atención recibida es “buena”, existe otro porcentaje importante (45%) de pacientes que refiere que la calidad de la atención recibida es “regular”, indicando que no se encuentra en el nivel esperado.

**Tabla 3.**

*Relación entre los niveles de estrés experimentados por el personal de salud y calidad de la atención percibida por los pacientes del centro de salud materno infantil “Wichanzao”.*

<b>FRECUENCIA/ RECURRENCIA</b>	<b>Facilidad para conseguir una cita médica</b>	<b>Nivel de satisfacción respecto a la atención recibida</b>	<b>Retorno a recibir una nueva atención con el mismo personal</b>
Nada Fácil/ Nada Satisfecho/ Definitivamente no	7 (0,2%)	0 (0%)	0 (0%)
Difícil/ Poco satisfecho/ No lo haría	27 (7,5%)	45 (12,5%)	24 (0,7%)
Medianamente Fácil/ Satisfecho/ Inseguro(a)	272 (75,6%)	270 (75%)	23 (0,6%)
Fácil/ Bastante Satisfecho/ Lo haría	52 (14,4%)	40 (11,1%)	24 (0,7%)
Muy fácil/ Muy Satisfecho/ Definitivamente sí	2 (0,06%)	5 (1,1%)	18 (0,5%)
<b>Total</b>	<b>360 (100%)</b>	<b>360 (100%)</b>	<b>360 (100%)</b>

## DISCUSIÓN

En un estudio anterior, realizado por Becerra et al. (2021) se encontraron niveles elevados de estrés en los trabajadores de salud en Perú (73,6%). Además, se encontró un mal estado de salud mental general en el 51,7% de trabajadores de dicho sector. También destacan que en contextos tales como la pandemia del COVID-19, los profesionales de la salud se ven seriamente afectados, puesto que la prevalencia de mala salud mental se incrementa de modo tal que llega a niveles muy elevados. Las profesiones que presentaron mayores índices de malestar a nivel mental/emocional fueron Medicina, Enfermería y Obstetricia, por tanto, son aquellos sectores ocupacionales al servicio de la salud que mayor carga tuvieron durante este periodo.

También se debe mencionar que, por su parte, Muñoz del Carpio Toya et al. (2019) reportaron que, en Arequipa – Perú, el 42,5% de médicos participantes presentaron agotamiento emocional leve, el 29,9% moderado y el 27,6% severo. Por otro lado, respecto a la presencia del síndrome de burnout, según nivel de gravedad, 1,1% padecía de esta condición en forma leve, 92% en forma moderada y 6,9% en forma severa. Dichos hallazgos, en comparación a los niveles de estrés experimentados por el personal de salud del Centro de Salud Materno Infantil “Wichanzao”, que se consideran “moderados” a partir de los resultados obtenidos: una frecuencia de molestias por



síntomas físicos relativamente alta (50% “a veces” y 30% “muy frecuentemente”), niveles de ansiedad elevados de manera recurrente (50% “a veces” y 33,8% “muy frecuentemente”), y pensamientos que tienden al pesimismo.

Cabe destacar también que el 75,6% de pacientes atendidos en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanza” refirió conseguir una cita médica de manera “medianamente fácil”, y el 75% sentirse “satisfecho” con la atención y trato recibidos en dicho establecimiento, reflejando aún, en ambos casos, dificultades para llegar a niveles de atención realmente satisfactorios y óptimos.

Por otro lado, un estudio realizado por Zafra Tanaka et al. (2015) reveló que el nivel de insatisfacción de pacientes atendidos en un establecimiento del primer nivel de atención, respecto a la facilidad para conseguir una cita médica era del 55,3%, y con respecto a la satisfacción luego de la atención recibida del 32%. Todo ello indica que se percibe una mala calidad de atención, respecto a la intervención recibida.

Además, Ramírez Castillo (2019) señala que niveles elevados de estrés en el personal de salud impiden brindar una buena calidad de la atención a los pacientes, especialmente en aspectos como la efectividad del tratamiento, trato humanizado, profesionalismo y una atención personalizada.

A partir de los resultados obtenidos, se coincide en dicho análisis, puesto que el nivel de estrés experimentado por el personal de salud que labora en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanza”, considerado moderado, influye en que un importante porcentaje de pacientes en dicho establecimiento refiera que la calidad es “regular” respecto a la atención recibida o intervención en salud realizada (45%), a pesar de considerarse, en general, la calidad de la atención del establecimiento como “buena”.

Según el análisis realizado en personal de enfermería del Servicio de Neonatología de un hospital en Ecuador por Del Valle Solórzano (2021), unos de los principales factores desencadenantes de estrés son la sobrecarga laboral, la escasez de personal y/o equipos disponibles durante los turnos y el esfuerzo que implica realizar intervenciones sanitarias, provocando, además, cansancio y una carga mental que incide directamente en una menor calidad de la atención brindada hacia sus pacientes.

En relación a ello, basándose en las investigaciones realizadas en Colombia por Sarsosa y Charria (2018), bajo un estudio descriptivo y con enfoque cualitativo, los resultados evidencian que del total del personal estudiado se identificó bajo sus estándares un puntaje total de 21,6; representando un nivel alto de estrés laboral, es decir, se presenta alta prevalencia y frecuencia de síntomas fisiológicos e intelectuales. Además, se ha demostrado que ello interfiere en el ámbito laboral, lo que se traduce en una reducción, desde la perspectiva del paciente, de la calidad de la intervención sanitaria recibida. Por otra parte, el presente estudio ha demostrado, de igual forma, que mayores de estrés laboral conllevan a una menor calidad de atención percibida por los pacientes que acuden al establecimiento de salud.

Asimismo, y de acuerdo a los resultados de la investigación realizada por Echeverría et al. (2019), el 90% de la población estudiada sufrió de estrés laboral, mermando su desempeño laboral y, por tanto, los resultados obtenidos con los pacientes (satisfacción y calidad de la atención percibidas). Estos datos indican y reafirman que, en cualquier contexto y caso, los niveles de estrés laboral, así como los factores que puedan provocarlo, en los diferentes profesionales de la salud, afecta significativamente el desempeño de este personal durante el servicio y atención sanitarios, afectando también la percepción del paciente, respecto a la calidad de la atención, en relación al trato recibido y a la experiencia dejada por la intervención médica. Por otro lado, la presente investigación confirma dichos resultados.

## CONCLUSIONES

Los resultados del presente estudio demostraron que el bienestar mental del personal impacta en los niveles de satisfacción de los usuarios del sistema de salud: a mayores niveles de estrés experimentado en los trabajadores del sector salud, menores niveles de satisfacción, y por ende, menor calidad percibida por los pacientes respecto a la atención recibida.

Respecto a los niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a recibir atención en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanzao”, se obtuvo un porcentaje importante de los pacientes (75%) que refiere sentirse satisfecho con la atención/intervención en salud recibida, a comparación del 12,5% que indica encontrarse poco satisfecho al respecto. Asimismo, un 46,9% de los pacientes evalúa la calidad de la atención en el mencionado establecimiento como “buena”. Sin embargo, existe un 45% de pacientes que la evalúa como “regular”.

Se concluye que el personal de salud que labora en el Centro de Salud Materno Infantil “Wichanzao” experimenta niveles moderados de estrés, acorde a los siguientes aspectos evaluados: niveles de ansiedad elevados (33,8% se siente ansioso muy frecuentemente), estado de ánimo (78,8% presenta momentos de mal humor “a veces”), pensamientos: optimismo/pesimismo, frecuencia de síntomas físicos (30% siente molestias muy frecuentemente por dolores de cabeza, cuello y espalda) y facilidad para conciliar el sueño (56,3% consigue tener un buen descanso “a veces”).

### Contribución de los autores:

**Todos los Autores:** Declaran haber contribuido en igual proporción a todas las partes del trabajo.

## REFERENCIAS

Becerra, D., Becerra, B y Quintanilla, F. (2021). Tensión laboral y salud mental del personal sanitario en el contexto de la pandemia de Coronavirus en el Perú. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(Sup):e1481. <http://www.revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1481>

Cantor, F., McDouall, J., Parra, A., Martin, L., Paternina, N., González, C., Cárdenas, M., Castillo, A., Garzón, M., Ronderos, C., García, B., Acevedo, J., Gómez, O. y Yomayusa, N. (2021). Cuidado de la salud mental del personal de salud durante COVID-19: recomendaciones basadas en evidencia y consenso de expertos. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 50(3), 225-231. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7955936/>

Cobos Lemus, M. (2017). *Test de hamilton ansiedad estres y depresion*. <https://es.slideshare.net/martthaleemuss/test-de-hamilton-ansiedad-estres-y-depresion>

Del Valle Solórzano, K. (2021). La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *Revista San Gregorio*, 1 (47). [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072021000400165&lang=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000400165&lang=es)

Dirección General de Atención al Usuario - Departamento de Salud y Consumo - Gobierno de Aragón. (2010). *ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN*. [https://www.saludinforma.es/portalsi/documents/10179/10885/Encuestas\\_SI\\_completo.pdf/157fa55f-3297-455f-a44a-3e959c12d1da](https://www.saludinforma.es/portalsi/documents/10179/10885/Encuestas_SI_completo.pdf/157fa55f-3297-455f-a44a-3e959c12d1da)

- Echeverría, A., Gómez, S., Pineda, J., Figueroa, O. y Gomez, S. (2019). Estrés laboral en los empleados de un Hospital de III nivel para el año 2019. *Revista CIES*, 10(2), 110 - 123. [https://www.academia.edu/42194853/Estr%C3%A9s\\_laboral\\_en\\_los\\_empleados\\_de\\_un\\_Hospital\\_de\\_III\\_nivel\\_para\\_el\\_a%C3%B1o\\_2019](https://www.academia.edu/42194853/Estr%C3%A9s_laboral_en_los_empleados_de_un_Hospital_de_III_nivel_para_el_a%C3%B1o_2019)
- Gobierno de México. (21 de octubre de 2015). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Infocop. (5 de octubre de 2021). *La OMS insta a apoyar la salud mental de los profesionales de la salud*. [https://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=16905](https://www.infocop.es/view_article.asp?id=16905)
- Kang, L., Ma, S., Chen, M., Yang, J., Wang, Y., Li, R., Yao, L., Bai, H., Cai, Z., Xiang, B., Hu, S., Zhang, K., Wang, G., Ma, C. y Liu, Z. (2020). Impacto en la salud mental y las percepciones de la atención psicológica entre el personal médico y de enfermería en Wuhan durante el brote de la enfermedad por el nuevo coronavirus de 2019: un estudio transversal. *Brain, Behavior, and Immunity*, 87, 11 – 17. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32240764/>
- Monteiro, R., Rodrigues, C., Moreira, P. y Rolim, M. (2021). Efectos psicológicos provocados por la pandemia de COVID-19 en profesionales de la salud: una revisión sistemática con metanálisis. *Avances en Neuropsicofarmacología y Psiquiatría Biológica*, 104. <https://doi.org/10.1016/j.pnpbp.2020.110062>
- Muñoz del Carpio, A. Arias, W. y Caycho. T. (2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista Chilena de Neuro – Psiquiatría*, 57 (2). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchnp/v57n2/0717-9227-rchnp-57-02-0139.pdf>
- Navinés, R., Olivé, V., Fonseca, F. y Martín, R. (2021). Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. *Medicina Clínica*, 157 (3), 130 – 140. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0025775321002074?token=E0CF7AB9DB32016E4C5425834CF0FB034F291AE1C6EC60CB24D3D3751387D30DCFB9BD1F18C08471E522E1E26B3EB884&originRegion=us-east-1&originCreation=20230316050803>
- Organismo Andino de Salud. (s.f). *EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL DE SALUD FRENTE AL COVID-19*. <https://orasconhu.org/sites/default/files/EL%20CUIDADO%20DE%20LA%20SALUD%20MENTAL%20DEL%20PERSONAL%20DE%20SALUD%20FRENTE%20AL%20COVID-19.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Calidad de la atención*. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- Özdemir Ş., & Kerse G. (2020). Los Efectos Del Proceso De La COVID-19 En Profesionales De La Salud: Análisis De Las Relaciones Entre Optimismo, Estrés Laboral Y Niveles De Agotamiento Emocional. *RIMCIS – International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 9 (2), 178 – 201. <https://www.hipatiapress.com/hpjournals/index.php/rimcis/article/view/5849>
- Ramírez Castillo, R. (2019). *Impacto del estrés laboral en la calidad de la atención en consultorios externos atendidos por médicos millennials del hospital “Félix Torrealva Gutiérrez” de Ica marzo - agosto 2019* [Tesis para optar el grado académico de magíster en: salud pública]. Repositorio de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3283/IMPACTO%20DEL%20ESTR%C3%89S%20LABORAL%20EN%20LA%20CALIDAD%20DE%20LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas Díaz, N. (2020). *Satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray*. [Tesis para obtener el grado académico: maestra en gestión de los servicios de la salud]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48583>

Sarsosa, K., & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia . *Revista Universidad y Salud*, 20(1), 44. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>

Tenório Correia da Lopes, A., De Souza, C., Susser, E. y Rossi, P. (2017). Depresión relacionada con el trabajo en personal de equipos de atención primaria en Brasil. *Revista Panamericana de Salud Pública* 41, 1-10. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34367>

Zafra, J., Vermendi, L. y Villa, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(1), 87-88. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832015000200017](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200017)