

Satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de emergencias de un hospital de la sierra del Perú

Mercedes Acosta-Román

<https://orcid.org/0000-0002-4792-4185>

mercedesacosta@unat.edu.pe

Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja

Daniel Hernández Morillo

Perú, Huancavelica

Charles Frank Saldaña-Chafloque

<https://orcid.org/0000-0001-9537-2680>

charlessaldana@unat.edu.pe

Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja

Daniel Hernández Morillo

Perú, Huancavelica

Dionisio Ignacio Poma Poma

<https://orcid.org/0000-0003-2478-800X>

dionisiopoma@hotmail.com

Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico

Daniel Alcides Carrión Huancayo

Perú, Junín

Correspondencia: mercedesacosta@unat.edu.pe

Artículo recibido 15 enero 2023 Aceptado para publicación: 05 febrero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Acosta-Román, M., Saldaña-Chafloque, C. F., & Poma Poma, D. I. (2023). Satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de emergencias de un hospital de la sierra del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6032-6046. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4899

RESUMEN

Introducción: La satisfacción del usuario externo tiene mucho que ver en la atención de salud que brinda el personal de los establecimientos de salud, por lo cual el personal de salud debe de poseer una salud mental idónea sin presencia de niveles de desgaste laboral, por lo tanto la siguiente investigación se propuso como **objetivo:** determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del servicio de emergencias en el Hospital de Pampas el 2011. **Materiales y métodos:** se usó el método deductivo-inductivo; el tipo de investigación fue descriptivo, con diseño no experimental transversal retro prospectivo. Los tipos de muestreo utilizados fueron el no probabilístico intencional: constituido por 8 enfermeras, 9 médicos y 4 técnicos en enfermería que laboraron de marzo a noviembre del 2011. Y el muestreo probabilístico simple conformado por 71 usuarios externos atendidos de marzo a noviembre del 2011. Las técnicas de recolección de datos fue la entrevista con sus instrumentos cuestionario de auto aplicación y encuesta. Los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron procesados con el programa Excel y SPSS. **Resultados:** Se observa que la mayoría con un 72% de los usuarios opina que el grado de satisfacción fue Bueno, para el 25% fue Regular y sólo el 3% afirma que fue malo. El nivel de la escala de maslach nos indica que el 89% de los médicos tiene un nivel Bajo, el 88% de las enfermeras tiene un nivel Bajo y el 75% de los técnicos en enfermería tienen un nivel Bajo. También se observa que Existe una correlación negativa entre los puntajes del grado de desgaste laboral del personal de salud y los puntajes del grado de satisfacción de los usuarios externos del Hospital de Pampas, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis de investigación (Hi). **Conclusión:** en el servicio de emergencias del Hospital de Pampas el personal de salud en su mayoría tiene niveles bajos de desgaste laboral y respecto al usuario externo atendido tienen en su mayoría un grado de satisfacción Bueno.

Palabras clave: *satisfacción del usuario; desgaste laboral.*

Satisfaction of the external user and work burnout of the emergency personnel of a Hospital in the Sierra del Perú

ABSTRACT

Introduction: The satisfaction of the external user has a lot to do with the health care provided by the personnel of the health establishments, for which the health personnel must have an ideal mental health without the presence of levels of work burnout, therefore Therefore, the following research was proposed as **objective:** to determine the relationship between the satisfaction of the external user and work burnout of the health personnel of the emergency service at the Hospital de Pampas in 2011. **Materials and methods:** the deductive-inductive method was used; The type of research was descriptive, with a non-experimental, retrospective, cross-sectional design. The types of sampling used were intentional non-probabilistic sampling: made up of 8 nurses, 9 doctors and 4 nursing technicians who worked from March to November 2011. And simple probabilistic sampling made up of 71 external users attended from March to November 2011. The data collection techniques were the interview with its self-application questionnaire and survey instruments. The data obtained through the questionnaires were processed with the Excel and SPSS program. **Results:** It is observed that the majority with 72% of the users think that the degree of satisfaction was Good. The level of the Maslach scale indicates that it is low for the study groups with 89% in men, 88% in nurses and 75% in nursing technicians. It is also observed that there is a negative correlation between the scores of the degree of work burnout of health personnel and the scores of the degree of satisfaction of external users, for which the null hypothesis (Ho) is rejected and the research hypothesis is accepted. (Hi). **Conclusion:** in the emergency service of the Pampas Hospital, the health personnel mostly have low levels of work burnout and with respect to the external user attended, they mostly have a Good degree of satisfaction.

Keywords: *user satisfaction; burnout.*

1. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ya desde los años 2000 menciona y señala un esquema de guía para evaluar el desempeño de los sistemas de salud, indicando que no es solo buscando la mejora de la salud de la población, también para conocer por parte de los usuarios al satisfacer en la atención que se les brinda sus expectativas. Consiguiendo de este modo tener conocimiento de la satisfacción y percepción del servicio que menciona el usuario (Hernández et al., 2019).

Para el Ministerio de Salud del Perú, la satisfacción del usuario externo, es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, reflejado en las atenciones que se dan en los establecimientos de salud por el equipo de salud, esto respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (MINSA, 2012). Por lo cual es muy importante que los profesionales que integran el equipo de salud deben poseer bienestar personal. Es muy particular, que en el servicio de emergencias, dada su naturaleza, existen muchas situaciones de elevado riesgo (Pujadas et al., 2020), siendo este un factor para que el personal que labore presente estrés.

A nivel mundial están en aumento los casos de estrés laboral, evidenciándose este daño aproximado, uno de cada cinco trabajadores en el mundo (Valderrama & Polino, 2020). Se le está dando gran importancia el padecer de estrés en los trabajadores de salud, considerando como una patología laboral, que se causa por labores de sobrecarga en frecuencia y con efectos psicosociales (Guzmán et al., 2022).

En pocas palabras la causa del estrés es la desproporción entre los esfuerzos realizados y los resultados obtenidos, su presencia ocasiona graves daños en la calidad de vida del profesional. Nos menciona (Castro et al., 2020), existe la necesidad de señalar muchas de las alteraciones en la salud mental y de estrés laboral que padecen los trabajadores del equipo de salud en Colombia, más aun con la coyuntura del covid – 19. Como también a nivel nacional.

Al tomar en cuenta todos los elementos descritos, nos damos cuenta que en nuestro sistema de salud es importante reconocer esta investigación,

Objetivo general se orientó a:

- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del servicio de emergencias en el Hospital de Pampas el 2011.

2. MATERIALES Y METODOS

El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional transversal. El nivel de investigación es explicativo siendo su objetivo encontrar la relación de las variables y así conocer con mayor profundidad.

La población lo constituyen, 4 unidades de análisis: 8 enfermeras, 9 médicos, 4 técnicos en enfermería y 1014 usuarios externos. Realizando las respectivas operaciones estadísticas, el tamaño mínimo de la muestra, para un nivel de confianza del 95% en el caso de los usuarios externos, con muestreo probabilístico simple 71. Los otros grupos de estudio, el muestreo utilizado fue el no probabilístico intencional, tomando a toda la población como muestra.

Respecto a la técnica que se empleó en la presente investigación, fue la entrevista con la encuesta de Satisfacción del usuario externo y el cuestionario de auto aplicación de la escala de Maslach, ambos validados por el Ministerio de Salud del Perú. La encuesta para medir la Satisfacción del usuario externo, conformada por 16 ítems y el cuestionario de Maslach, que es auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y así medir el Desgaste Laboral.

El procesamiento se realizó con ayuda de la estadística descriptiva, con la elaboración y presentación de datos, medidas de tendencia central, medidas de dispersión y las medidas de correlación. La información se almacenó en una base de datos del programa estadístico SPSS y EXCEL. Una vez obtenidos los datos, se procedió a analizar, atendiendo a los objetivos y variables de investigación; de manera tal que se pudo contrastar la hipótesis y objetivos.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

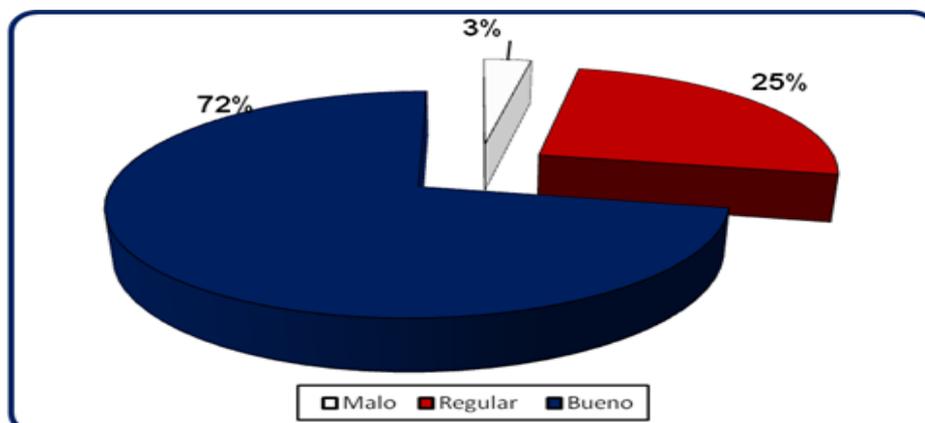
Tabla 1. Estadígrafos de los puntajes de la variable satisfacción del usuario externo en el Hospital de Pampas.

N	Válidos	71
	Perdidos	0
Media aritmética		11,69
Moda		14
Desviación estándar		2,660
Asimetría		-0,776
Curtosis		0,272
Mínimo		4
Máximo		16

Fuente: Encuesta aplicada en el Hospital de Pampas 2011.

En la Tabla 1, se presentan los estadígrafos de los puntajes, del instrumento que mide el grado de satisfacción de los 71 usuarios externos del Hospital de Pampas-Tayacaja, donde se observa: En la media aritmética el puntaje promedio obtenido por los usuarios es de 11,689 puntos, considerado este puntaje en el intervalo de BUENO, indicando a ese nivel su satisfacción; la moda es de 14 puntos, también considerado en el intervalo de BUENO; la desviación estándar es 2,660, lo que nos indica que los puntajes son homogéneos ya que presentan una variabilidad del 23%; la asimetría, con un coeficiente de asimetría hallado (-0,776) nos indica que la distribución de los puntajes de la variable satisfacción del usuario externo tiene un sesgo hacia la izquierda del puntaje promedio; la curtosis corresponden a un modelo leptocurtico, ya que el coeficiente hallado (0,272) es mayor al valor crítico 0,263.

Figura 1 Grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital de Pampas.



Fuente: Encuesta aplicada en el Hospital de Pampas 2011.

Satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de emergencias
de un hospital de la sierra del Perú

En la Figura 1 se muestra que la mayoría, con un 72% de los usuarios encuestados opina que el grado de satisfacción fue Bueno, el 25% señalan que fue Regular y sólo el 3% afirma que fue malo.

Tabla 2

*Desgaste laboral del personal de salud por dimensiones y profesiones
Servicio de emergencia del Hospital de Pampas.*

Profesiones	Niveles	Dimensiones						Total	
		Cansancio emocional		Desperso- nalización		Falta de Realizaci personal		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
Médicos	Baja	7	78	8	89	4	45	8	89
	Media	2	22	0	0	2	22	0	0
	Alta	0	0	1	11	3	33	1	11
	Total	9	100	9	100	9	100	9	100
Enfermeras	Baja	8	100	5	63	2	25	7	88
	Media	0	0	0	0	4	50	1	12
	Alta	0	0	3	40	2	25	0	0
	Total	8	100	8	100	8	100	8	100
Técnicas en enfermería	Baja	3	75	3	75	1	25	3	75
	Media	1	25	1	25	0	0	1	25
	Alta	0	0	0	0	3	75	0	0
	Total	4	100	4	100	4	100	4	100

Fuente: Encuesta aplicada en el Hospital de Pampas 2011.

En la Tabla 2, se muestra el resumen del resultado de la aplicación de la escala de Maslach de acuerdo a las dimensiones, por niveles y por profesiones, observándose lo siguiente: En la dimensión de cansancio emocional con un nivel medio el 22% en caso de los médicos y el 25% de los técnicos de enfermería, teniendo en cuenta que emocionalmente están agotados por su trabajo y sentirse estresados; en la dimensión de despersonalización con un nivel alto el 11% de los médicos y el 40% del personal de enfermería, un nivel medio el 25% de los técnicos en enfermería, teniendo en cuenta que este personal de salud presenta algunas veces el volverse insensibles con los pacientes; en la dimensión de falta de realización, con un nivel alto el 33% de los médicos, el 25% del personal de enfermería y el 75% de los técnicos de enfermería,

teniendo en cuenta que este personal presenta muy pocas veces el comprender fácilmente como se sienten los pacientes, tratar eficazmente los problemas de los pacientes, el influir positivamente con su trabajo en la vida de las personas, sentirse muy activo, crear fácilmente una atmósfera relajada con sus pacientes, sentirse estimulado después de trabajar con sus pacientes, conseguir muchas cosas útiles en su profesión y en el trabajo tratar los problemas emocionales con mucha calma.

Tabla 3

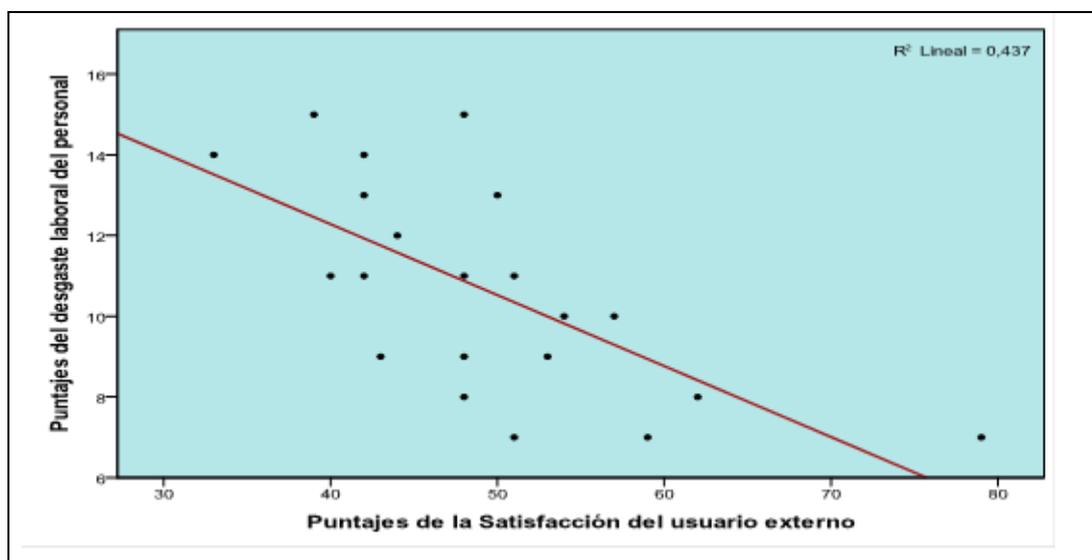
Niveles del desgaste laboral por personal de salud del servicio de emergencia del Hospital de Pampas.

Personal	Niveles de desgaste laboral			Total
	Bajo	Moderado	Alto	
Médicos	8	0	1	9
Enfermeras	7	1	0	8
Técnicas	3	1	0	4
Total	18	2	1	21

Fuente: Encuesta aplicada en el Hospital de Pampas 2011.

En la Tabla 3, se observa según cantidades de las poblaciones en estudio que hay 8 médicos, 7 enfermeras y 3 técnicas en enfermería que tienen un bajo desgaste laboral, haciendo un total de 18 integrantes del servicio de emergencias del Hospital de Pampas considerados con Nivel de desgaste Laboral Bajo.

Figura 2 *Correlación de Pearson entre las variables satisfacción del usuario externo y el desgaste laboral del personal de salud.*



Fuente: Encuesta aplicada en el Hospital de Pampas 2011.

En la Figura 2 se observa que a menor incidencia de desgaste laboral del personal en el servicio de emergencia del Hospital de Pampas existe mayor grado de satisfacción de los usuarios externos y a mayor incidencia de desgaste laboral del personal existe menor grado de satisfacción de los usuarios externos. Es decir, ambas variables están asociadas y se relacionan significativamente, pero de manera inversamente proporcional.

Tabla 4. Tabla de contingencia del grado de desgaste del personal de salud del Hospital de Pampas.

	Bajo	Moderado	Alto	Total
Frecuencias esperadas y observadas	7 18	7 2	7 1	21

Fuente: Encuesta aplicada en el Hospital de Pampas 2011.

En la Tabla 4, el valor teórico de la Chi cuadrada (X^2_{α}) para un nivel de significación del 5% ($\alpha=0,05$) y grados de libertad $3-1 = 2$ es: $X^2_{\alpha} = 5,991$

Para determinar el valor de la Chi cuadrada (X^2_c) calculada con la siguiente fórmula:

$$X^2_c = \frac{\sum \sum (o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

X^2_c : Chi cuadrada calculada.

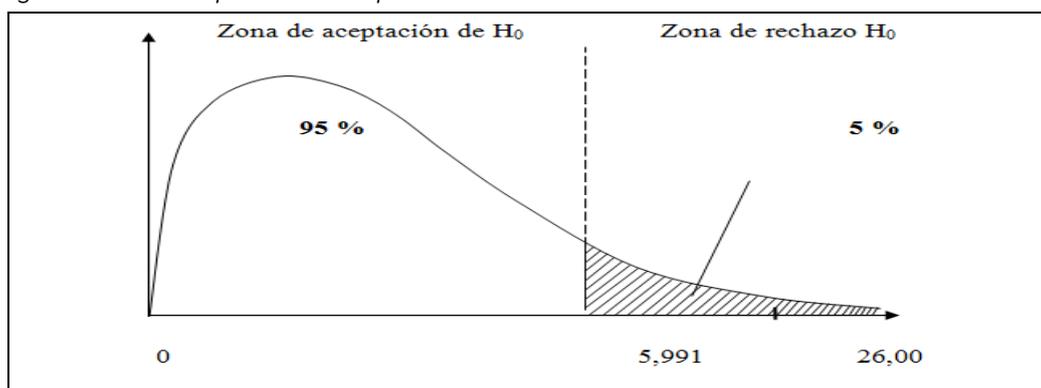
o_{ij} : Observaciones realizadas sobre el grado de desgaste laboral.

e_{ij} : Observaciones esperadas sobre el grado de desgaste laboral en el personal.

El valor de la Chi cuadrada calculada es: $X^2_c = 26,000$

Regla de decisión: Se rechaza H_0 si ocurre que: $X^2_c > X^2_{\alpha}$; $26,000 > 5,991$

Figura 3 Regla de decisión del nivel del desgaste del personal de salud del servicio de emergencias del Hospital de Pampas.



Fuente: Encuesta aplicada en el Hospital de Pampas 2011.

En la Figura 3 para un nivel de significación $\alpha=0,05$ y para 2 grados de libertad (g.l.=2) se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir: Existe diferencias en las frecuencias del grado de desgaste laboral del personal de salud. Dado que la frecuencia del grado de desgaste laboral es heterogénea y observándose una mayor (18) frecuencia en el grado Bajo, concluyendo que: El grado de desgaste laboral del personal de salud es Bajo.

Tabla 5 *Tabla de contingencia del grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital de Pampas.*

	Malo	Regular	Bueno	Total
Frecuencias esperadas y observadas	23,6 2	23,6 18	23,7 51	71

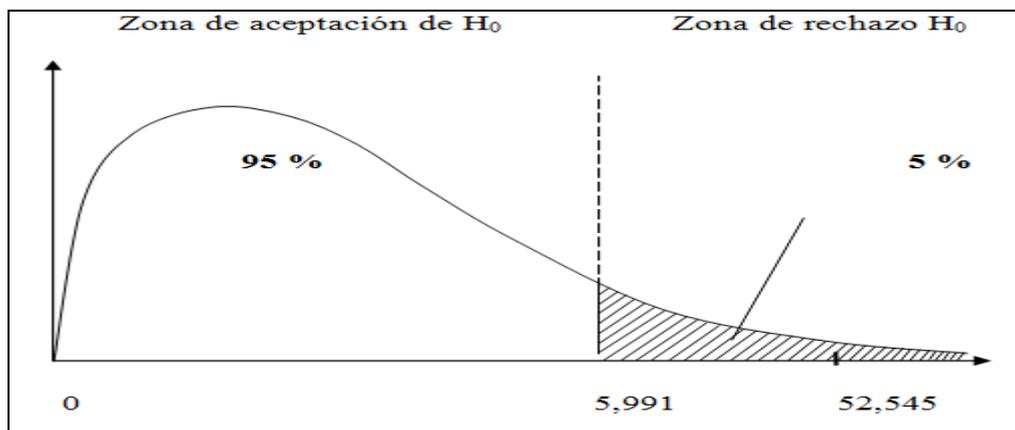
Fuente: Encuesta aplicada en el Hospital de Pampas 2011.

En la Tabla 5, el valor de la Chi cuadrada (X^2_{α}) de la tabla para un nivel de significación del 5% ($\alpha=0,05$) y 2 grados de libertad ($3-1 = 2$) es: $X^2_{\alpha} = 5,991$

El valor de la Chi cuadrada calculada es: $X^2_c = 52,545$

Regla de decisión: Se rechaza H_0 si ocurre que: $X^2_c > X^2_{\alpha}$; $52,545 > 5,991$

Figura 5 *Regla de decisión del grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencias del Hospital de Pampas.*



Fuente: Encuesta aplicada en el Hospital de Pampas 2011.

En la Figura 5 para un nivel de significación del 5% ($\alpha=0,05$) y para 2 grados de libertad se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir: Existe diferencias en las frecuencias en el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital de Pampas en el año 2011. Nuevamente se observa que la frecuencia del grado de satisfacción de los usuarios externos es heterogénea y como se

observa la máxima frecuencia en el grado Bueno, entonces se concluye que: El grado de satisfacción del usuario externo es Bueno.

HIPÓTESIS A CONTRASTAR

H₀: Existe una correlación positiva o nula entre los puntajes del grado de desgaste laboral del personal de salud y los puntajes del grado de satisfacción de los usuarios externos del Hospital de Pampas.

$$H_0: \delta \geq 0$$

H₁: Existe una correlación negativa entre los puntajes del grado de desgaste laboral del personal de salud y los puntajes del grado de satisfacción de los usuarios externos del Hospital de Pampas.

$$H_1: \delta < 0 \quad \delta < 0$$

El valor teórico de la "r" de Pearson para n=21, $\alpha=0,05$ y 21-1=20 grados de libertad es:
 $r_\alpha = 0,3598$

El valor del coeficiente de Pearson calculado entre los puntajes de la satisfacción del usuario externo y el desgaste laboral del personal de salud del servicio de emergencia es: $r_c = -0,664$. En **regla de decisión**: Se rechaza H₀ si ocurre que: $r_c \leq -r_\alpha$

$$-0,6640 \leq -0,3598$$

Con un nivel de significación del 5% ($\alpha=0,05$) y para un 95% de nivel de confianza se concluye que: Existe una correlación negativa entre los puntajes del grado de desgaste laboral del personal de salud y los puntajes del grado de satisfacción de los usuarios externos del Hospital de Pampas.

Como se demuestra hipótesis alterna (H₁), entonces se demuestra que: El grado de desgaste laboral del personal de salud y el grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital de Pampas en el año 2011 se relacionan de manera inversa y significativa.

Lo que significa que: a menor incidencia de desgaste laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital de Pampas mayor es el grado de satisfacción del usuario externo y a mayor incidencia de desgaste laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital de Pampas menor es el grado de satisfacción del usuario externo.

Procediendo a la discusión de los hallazgos obtenidos en una investigación de (Holanda et al., 2017), como resultados sobre los grados de satisfacción de los pacientes

atendidos y de sus familiares, a quienes les aplicaron el instrumento de recolección de datos, ambos dan como resultado respecto a la satisfacción global por los cuidados recibidos como muy buenos, con un $84,96 \pm 11,91$ por parte de los pacientes y de $82,90 \pm 12,63$ por parte de los familiares. En una investigación nacional, por (García, 2018) nos muestra, que el 92% del grupo de estudio de los pacientes y/o usuarios, refieren que existe satisfacción por la atención brindada en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”. Guardando similitud con esta investigación, respecto a los resultados del grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital de Pampas, opinaron los usuarios externos en un 72% que les brindaron una satisfacción Buena.

Respecto al estrés en una investigación de (Castro et al., 2020), siete de cada diez participantes presentó síntomas de ansiedad o estrés laboral, al contrario de nuestra investigación donde se muestra información, donde el total de integrantes trabajadores del servicio de emergencias del Hospital de Pampas obtuvieron Nivel de desgaste Laboral Bajo. Sobre la prevalencia media de burnout en el grupo de estudio de residentes en medicina en la investigación de (Navinés et al., 2021), menciona que en su mayoría de estudios transversales, son en un 50%, en tiempos de pandemia de Covid – 19 la prevalencia de burnout en la primera ola en los estudios transversales trabajados mostraron de 26% a 76%, en una investigación de (Sarsosa & Charria, 2017), sobre estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia, la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial es de nivel alto, estas investigaciones, no guarda similitud con nuestra investigación, la cual tiene como dato tan solo un 11% de personal médico con desgaste laboral alto.

En otra investigación ´por uno de los autores de este artículo (Acosta et al., 2021) se obtuvo respecto al coeficiente de correlación de Spearman ($r = - 0,556$), por lo cual existe una correlación negativa significativa, para un nivel de confianza del 95% entre las variable satisfacción del usuario externo y la variable desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández, teniendo un 72.9% de desgaste laboral con nivel medio, y con 92.3% de insatisfacción por parte de los usuarios. También se puede observar en la investigación de (Lazo & Sánchez, 2017), que la relación no es significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención del personal de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital San Martín de Pangoa en el año 2017, al tener

como resultado un p valor de 0,397. Finalmente teniendo como resultado en esta investigación que a menor incidencia de desgaste laboral del personal de salud es mayor el grado de satisfacción de los usuarios y cuando mayor incidencia de desgaste laboral del personal de salud será menor el grado de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencias del Hospital de Pampas, esto con un $r_c = - 0,664$, con un nivel de significación del 5% y un nivel de confianza del 95%.

4. CONSIDERACIONES FINALES

- Para 5% de nivel de significación y 95% de nivel de confianza se demuestra la hipótesis general de la investigación: El grado de desgaste laboral del personal de salud y el grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital de Pampas, Tayacaja, en el año 2011 se relacionan de manera inversa y significativa.
- Estadísticamente se ha demostrado que: a menor incidencia de desgaste laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital de Pampas mayor es el grado de satisfacción del usuario externo y a mayor incidencia de desgaste laboral del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital de Pampas menor es el grado de satisfacción del usuario externo.
- Para un nivel de significación del 5% y para un nivel de confianza del 95% se demuestra que el grado de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital de Pampas en el 2011 es Bueno.
- Se demuestra que el grado de desgaste laboral del personal de salud que labora en el servicio de emergencias del Hospital de Pampas-Tayacaja en el año 2011 es Bajo, para un nivel de significación del 5% y para 95% de confianza.
- No hubo diferencias significativas respecto a los resultados de las dimensiones del desgaste laboral y sus niveles, tomando en cuenta el sexo, edad y condición civil. Esto no se modificó al analizar al grupo de 21 personas que presentaron el desgaste laboral con todas sus características, de modo que no es posible, con el presente trabajo, definir variables socio demográficas de riesgo.

RECOMENDACIONES

- Al personal de salud del Hospital de Pampas, Tayacaja se les sugiere continuar investigando sobre la influencia del desgaste laboral de todo el personal de salud en

la atención a los pacientes y usuarios a fin de mejorar de manera significativa la atención de la salud pública de Pampas y de toda la Provincia de Tayacaja.

- Realizar estudios sobre el nivel de satisfacción del usuario externo en los diferentes servicios que cuenta el Hospital de Pampas.
- Dar a conocer a las autoridades de la Red de Salud Tayacaja y del Hospital de Pampas el resultado del estudio.
- Considerar como estrategias de prevención y promoción la ausencia de desgaste laboral al tratarse de una enfermedad tan multifactorial en sus orígenes, necesariamente la intervención debería ser multidisciplinaria y con la participación activa de otros sectores, aparte del de Salud.
- Diseñar estrategias para prevención, detección y tratamiento de las consecuencias de este síndrome con el fin de mejorar la salud mental y física del personal asistencial y con ello mejorar la calidad de atención.
- Realizar intervenciones educativas y terapéuticas (entrenamiento en habilidades sociales y de comunicación, entrenamiento en relajación y psicoterapia). Grupos de apoyo para el manejo del estrés laboral y del desgaste profesional.
- Realizar constantemente encuestas de opinión respecto a la satisfacción dirigidos al usuario externo.

REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS

- Acosta, M., Rodríguez, L., Torpoco, E., & Saldaña, C. (2021). Satisfacción del usuario y desgaste laboral del personal de salud de un establecimiento de la Región Huancavelica. *Llamkasun*, 2(2), 126–140. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i2.46>
- Castro, Á., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M., & Flores, C. (2020). Estrés laboral , ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de La Facultad de Ciencias de La Salud*, 23(2), 195–213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- García, D. (2018). *Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"* [UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4644/TESIS_GARCIA_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guzmán, S., Sánchez, M., Toasa, F., Yáñez, A., & Chipantiza, M. (2022). El Nivel de Estrés del Personal de Enfermería en el Área Quirúrgica. *Polo Del Conocimiento*, 7(2), 1669–1682. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i2.3672>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de Salud de Perú y sus Factores Asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515.620>
- Holanda, M., Marina, N., Ots, E., Lanza, J., Ruíz, A., Hernández, M., Wallmann, R., & Llorca, J. (2017). Satisfacción en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI): la opinión del paciente como piedra angular. *Medicina Intensiva*, 41(2), 78–85. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.medin.2016.06.007>
- Lazo, R., & Sánchez, J. (2017). *Estrés laboral y calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2017* [Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4317/2EN.E D113L32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MINSA. (2012). *Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de Apoyo*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Navinés, R., Olivé, V., Fonseca, F., & Martín, R. (2021). Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. *Medicina Clinica*, 157(3), 130–140. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2021.04.003>
- Pujadas, M., Pérez, F., & García, P. (2020). Estrés y control percibido en trabajadores de emergencias. *Ansiedad y Estrés*, 26(1), 192302. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.12.005>
- Sarsosa, K., & Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Valderrama, E., & Polino, Y. (2020). *Estrés laboral en las organizaciones del sector salud en Perú: Una revisión teórica* [Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3960/Eli_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y