

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



Proyecto de Investigación

Satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del centro de salud Daniel Hernández Tayacaja - 2020



<https://repositorio.unat.edu.pe/>

979 332 746

<https://unat.edu.pe/>



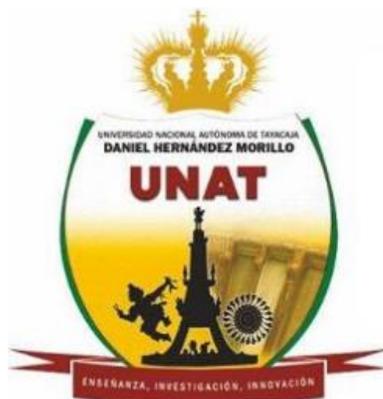
mesadepartes@unat.edu.pe

OFICINA ADMINISTRATIVA:
Jr. Bolognesi N° 416 - 418 - Pampas - Tayacaja - Huancavelica.

OFICINA DE ADMISIÓN:
Jr. Lima, esquina con el Jr. Bolognesi, Plaza Principal.
Pampas - Tayacaja - Huancavelica.

LOCAL ACADÉMICO:
Vía Rundo (300 metros al Jr. Alfonso Ugarte.
Daniel Hernández - Tayacaja - Huancavelica.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO



INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA TITULADA “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y DESGASTE LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNÁNDEZ TAYACAJA - 2020”.

Autor:

MG. MERCEDES ACOSTA ROMÁN

Coautores:

LIC. ETHEL LEONOR TORPOCO ROMAN

LIC. LUZ ELIZABETH RODRÍGUEZ GARCÍA

Alumnos Colaboradores:

- | | |
|--|---------------------------------|
| - Pichardo Aliaga, Shirley Anicia | - Cárdenas Torre, Betseida |
| - Aquino Carhuacusma, Yheraldy Angeles | - Huamán Rojas, Roger Carlos |
| - Ayra Barón, Mishel Amparito | - Orellana Reyes, Paola Kiara |
| - Capcha Huaccaychuco, Maybel Melisa | - Pérez De La Cruz, Lida Thalia |
| | - Quispe Olano, Dorcas Jeselin |
| | - Reza Condór, Sharoon Zarely |

Tayacaja – Perú

2020

TABLA DE CONTENIDO

I.	Datos de identificación del proyecto	4
1.1.	Datos del proyecto.....	4
1.2.	Datos de los investigadores.....	4
1.3.	Resumen.....	5
II.	Descripción del Proyecto	5
2.1.	Planteamiento del problema de investigación.....	5
2.1.1.	Situación problemática.....	5
2.1.2.	Formulación del problema.....	6
2.1.3.	Justificación.....	6
2.1.4.	Objetivos.....	7
2.1.5.	Limitaciones.....	7
2.2.	Marco teórico.....	8
2.2.1.	Antecedentes del problema.....	8
2.2.2.	Bases teóricas o marco conceptual.....	9
2.3.	Hipótesis y variables.....	12
2.31	Formulación de hipótesis.....	12
2.32	Variables y definición conceptual y operacional.....	12
2.4.	Metodología del proyecto.....	13
2.4.1.	Diseño metodológico.....	13
2.4.2.	Diseño muestral.....	13
2.4.3.	Técnica de recolección de datos.....	16
2.4.4.	Técnicas estadísticas para el procesamiento de los datos.....	16
2.4.5.	Aspectos éticos y regulatorios.....	17
2.5.	Aspectos administrativos.....	17
2.5.1.	Cronograma.....	17
2.5.2.	Presupuesto.....	17
2.5.3.	Fuentes de financiamiento.....	18
III.	Resultados finales	19
IV.	Conclusiones	29

V.	Recomendaciones	29
VI.	Referencias bibliográficas	30
VII.	ANEXOS	32
VIII.	Artículo científico	39

I. Datos de identificación del proyecto

1.1. Datos del proyecto

Título : SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y DESGASTE LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNÁNDEZ TAYACAJA - 2020

Área y línea de investigación: Ciencias de la Salud y LÍNEA E4: Salud Mental, Terapia Individual y Grupal

Localización : DISTRITO DE DANIEL HERNÁNDEZ, PROVINCIA DE TAYACAJA, HUANCVELICA

Tipo de proyecto : Investigación básica

1.2. Datos de los investigadores

Autor: MG. MERCEDES ACOSTA ROMÁN

Coautores:

- LIC. ETHEL LEONOR TORPOCO ROMAN
- LIC. LUZ ELIZABETH RODRÍGUEZ GARCÍA

Alumnos Colaboradores:

- Pichardo Aliaga, Shirley Anicia
- Aquino Carhuacasma, Yheraldy Angeles
- Ayra Barón, Mishel Amparito
- Capcha Huaccaychuco, Maybel Melisa
- Cárdenas Torre, Betseida
- Huamán Rojas, Roger Carlos
- Orellana Reyes, Paola Kiara
- Pérez De La Cruz, Lida Thalia
- Quispe Olano, Dorcas Jeselin
- Reza Condór, Sharoon Zarely

1.3. Resumen

El presente trabajo Titulado: “Satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja - 2020” tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández, del distrito de Daniel Hernández, provincia de Tayacaja, Departamento de Huancavelica 2020, respecto a la metodología; el tipo de investigación fue básica, nivel descriptivo y correlacional, con diseño correlacional. Los tipos de muestreo utilizados fueron el no probabilístico intencional para la población de personal de salud (Médicos = 2, Enfermeras = 2, Obstetras = 3, Odontólogos = 2, Psicólogo = 1, Nutricionista = 1, y personal de laboratorio = 1) y el muestreo probabilístico simple conformado por 300 usuarios externos. Las técnicas de recolección de datos fue la encuesta y como instrumentos los 2 cuestionarios.

Como resultado se muestra que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r = - 0,556$), lo que permite afirmar que entre los puntajes de la escala de Satisfacción del usuario externo y el Desgaste laboral del personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja existe una correlación negativa significativa, para un nivel de confianza del 95%.

Igualmente se observa que en la muestra en estudio conformado por el personal del Centro de Salud Daniel Hernández tiene en su mayoría con un 72.9% un nivel Medio de Desgaste Laboral, y respecto a los usuarios que fueron atendidos en este establecimiento los resultados son alarmantes al reflejar la insatisfacción en un 92.31%.

II. Descripción del Proyecto

2.1. Planteamiento del problema de investigación

2.1.1. Situación problemática

Estudios realizados a nivel mundial entre ellos países Desarrollados presentan datos estadísticos respecto a la satisfacción del usuario, tal como es el caso del Hospital de Vinalopó, primer Hospital valenciano en resultados y segundo más eficiente, donde resulta que el grado de satisfacción de los pacientes de Vinalopó, evaluado por la propia Consejería de Sanidad, supera la media de la Comunidad. El 86,2 por ciento de los pacientes atendidos, tanto en el hospital como en los establecimientos de salud de nivel primario, declaran estar satisfechos o resultan muy satisfechos por la atención sanitaria recibida (Navarro, 2019).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Burnout o también conocido como síndrome del trabajador quemado es una enfermedad que provoca desgaste en la salud física, salud mental y la salud es aspectos psíquicos de los individuos, todo esto ocasionar la acumulación de estrés crónico, sobre todo cuando las actividades de trabajo exceden la capacidad de respuesta de cada persona cuando está laborando.

Dentro de los profesionales del equipo de salud, el personal de enfermería es uno de los grupos más frágiles para presentar estrés y ansiedad en su vida

cotidiana, puesto que pasa más tiempo con los pacientes compartiendo sus necesidades, dolor, sufrimiento y/o problemas que ocurre en el servicio; sumado a esto, la sobre carga laboral en cada turno y los efectos que pueda incurrir en este como el ausentismo laboral, descansos médicos, despidos, renuncias y entre otros (Conchago, 2015).

Es preocupación que, en todos los establecimientos de salud, de todos los niveles de atención se mantenga una buena atención de salud con calidad. Ya con documentación desde el 2009: Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA, que señala su finalidad de Contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional. Esto debe ser aplicado, tener la continuidad para ofrecer una buena atención a los usuarios que requieren los servicios de salud.

El Centro de Salud Daniel Hernández actualmente es un Establecimiento de Salud de nivel I – 4, considerado como Micro Red, el cual es donde se intervino, siendo este uno de los Establecimientos de Salud de la Provincia de Tayacaja con más Establecimientos de Salud a su cargo de niveles I -1 y I – 2. Algunos testimonios más relevantes por parte de los usuarios refieren que los trabajadores no tienen paciencia, ya tienen en mente quien les podrá atender con buen trato y refieren que no hay todos los medicamentos en la farmacia del establecimiento que es indicado por el médico. Por lo cual en esta investigación se formuló el siguiente problema de investigación.

2.1.2. Formulación del problema

Problema General

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández, del distrito de Daniel Hernández, provincia de Tayacaja, Departamento de Huancavelica 2020.

Problema Específicos

- ¿Cuál es el resultado de la satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja 2020?
- ¿Cuál es el nivel de desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja 2020?

2.1.3. Justificación

El desgaste laboral o Síndrome de Burnout es una entidad patológica que no se encuentra registrado como tal en nuestro sistema de salud; lo cual no quiere decir que nuestro personal asistencial no lo padezca. La presencia del estrés laboral siempre se presentará en labores desgastantes.

Cuando los trabajadores se sienten extenuados mayormente y se muestren irritables, se produce en algunos casos ausentismo laboral y menor calidad en su desempeño. Lo cual se refleja en la insatisfacción de la atención por parte de los usuarios externos.

Siendo la satisfacción del usuario uno de los resultados más importantes de prestar los servicios de salud considerada de buena calidad, ya que este influye de manera significativa en su comportamiento.

Se eligió el tema a investigar para poder dar una solución al estrés laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández y así mismo mejorar la calidad de atención que percibe el usuario que se atiende ahí.

Con estos resultados se conocerá el nivel de estrés que presenta el personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández y el nivel de satisfacción que percibe el usuario respecto a la atención de salud que le brindan. Así los responsables del establecimiento tendrán conocimiento del problema y así servirá para que tomen estrategias a corto, mediano y largo plazo, con lo cual la atención brindada mejorará y obtendrán una satisfacción del usuario. También podrán realizar planes de actividades para disminuir el estrés laboral de sus trabajadores.

Esté trabajo de investigación, servirá de ejemplo, para que otros establecimientos de salud lo realicen. Y así se pueda reducir el problema de estrés laboral de los trabajadores del equipo de salud y la insatisfacción de los usuarios por la atención recibida en los establecimientos de salud de nuestra Provincia de Tayacaja.

2.1.4. Objetivos

Objetivo General

- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja 2020?

Objetivos Específicos

- Identificar el grado de la satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja 2020.
- Identificar el nivel de desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja 2020.

2.1.5. Limitaciones

Existieron algunas limitaciones durante el desarrollo del proyecto, las cuales fueron:

- Demora en la aplicación del instrumento dirigido al personal de salud.
- No contar con presupuesto, para el pasaje de los alumnos que encuestaron a los 300 usuarios externos en el Centro de Salud Daniel Hernández y materiales como el fotocopiado de los instrumentos.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Antecedentes del problema

El síndrome de burnout es denominado por la OMS (Organización Mundial de la salud), como una patología en el trabajo que daña el estado físico como mental. En la investigación titulada Síndrome de burnout en el personal médico y de enfermería que labora en áreas críticas del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao 2018, cuyo objetivo fue determinar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal médico y de enfermería que trabaja en las áreas críticas del Hospital "Luis Negreiros Vega". Callao 2018. Con una metodología descriptiva, prospectiva, de tipo transversal y enfoque cuantitativo, se han aplicado y correlacionado con el cuestionario de Burnout Maslach. Obteniendo como resultados, un porcentaje de 21.3% de quienes padecen síndrome de burnout, y un elevado porcentaje en 78.8% de quienes no presentan este síndrome. Se observó también en sus tres dimensiones una mayor incidencia de nivel tipo bajo. Por otro lado, un 41.3% presentó agotamiento emocional tipo alto, 23.8% despersonalización tipo alta; y 36.2% una realización personal del tipo bajo. El género predominante fue el masculino representado en un 27.8%. Existe burnout con mayor porcentaje en los médicos en un 37.9%. **CONCLUSIONES:** Existe burnout en los médicos y enfermeras que realizan sus actividades profesionales en áreas críticas en el Hospital Luis Negreiros Vega, esto se representa en un 21.3% (Blas, 2018).

En el estudio acerca de "Percepción de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014", cuyo objetivo fue de determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 de Rioja, el año 2014. Fue un estudio descriptivo, cuantitativo, cuya estrategia para identificar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario, el cual consta de tres partes: Indicadores de estructura, de proceso y de resultado, la misma que ha sido evaluado en cuatro niveles: Excelente, Bueno, Regular y Malo. Este fue adaptado al modelo de Donabedian. La muestra para el estudio de investigación estuvo conformada por 312 usuarios, que se encontraron hospitalizados en los servicios (medicina, cirugía, ginecología y obstetricia) del hospital II-1 Rioja. Los resultados concluyen que la calidad de atención en los servicios de hospitalización con un 89.7 % es buena y el 10.3% es mala. Quedando satisfechos el 85.3 % y el 14.7 % quedó insatisfecho por la atención recibida. Como conclusión, la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios durante su estancia intrahospitalaria es buena (Chinchay, 2014).

En el estudio "nivel de estrés laboral de la enfermera y grado de satisfacción del paciente hospitalizado", el cual fue tipo descriptivo correlacional de corte transversal. Éste se realizó con la finalidad de establecer la relación que existe entre el nivel de estrés laboral de la enfermera y el grado de satisfacción del paciente atendido por el Servicio de Cirugía y Medicina del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2015. Se aplicó el universo muestral en 50 enfermeras y 207 pacientes que cumplieron los criterios de inclusión; el análisis de relación se realizó mediante la prueba de independencia de Chi cuadrado. Los resultados fueron que, de las enfermeras con nivel alto de estrés, el 100,0 por ciento de los pacientes se sienten insatisfechos; las enfermeras con nivel medio de estrés, el

83,3 por ciento de los pacientes se sienten insatisfechos y el 16,7 por ciento, satisfechos; las enfermeras con nivel bajo de estrés, el 78,6 por ciento de los pacientes se sienten satisfechos y el 21,4 por ciento insatisfechos con el trato que reciben por parte de la enfermera. Se concluye que existe una relación significativa $p < 0.05$ entre el nivel de estrés laboral de la enfermera y el grado de satisfacción del paciente hospitalizado (Rengifo et al., 2015).

En el estudio "Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018." Tuvo como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la Solidaridad Tacna. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo y de un nivel correlacional, de diseño no experimental - transversal. La población estaba formada por pacientes de nacionalidad peruana y extranjera atendidos en el servicio de laboratorio clínico con una muestra de 227 pacientes, a los cuales se les administró un cuestionario de Satisfacción del paciente adaptado del modelo SERVQUAL y uno de calidad de atención basado en las dimensiones de la calidad de autoría propia, contando con validez y un alto nivel de confiabilidad. Los datos fueron analizados con el estadístico IBM SPSS Statistics 23.0. Los resultados indicaron una satisfacción global de 97.5%, donde las dimensiones mejor calificadas fueron Seguridad (82.9%) y Aspectos tangibles (80.9%); además, se evidenció una percepción de la calidad como muy buena del 71.6%, donde la dimensión mejor calificada fue entorno (80.2%). Las conclusiones precisaron que el nivel de Satisfacción del paciente tiene relación con la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico y sus diferentes dimensiones (Calderón, 2018).

2.2.2. Bases teóricas o marco conceptual

El agotamiento emocional, también llamado de otras maneras, según al desgaste de la persona dentro de sus labores o actividades, dichas denominaciones aluden a los síntomas que expresan dificultades físicas, mentales y espirituales que realiza una persona. En su mayoría estas dificultades son efectos del cansancio, estrés o agotamiento emocional, que es conocido que en las últimas décadas se ha dado importancia y es por ello la cantidad de investigaciones, permitiendo con ello trabajar este tema en todos los espacios laborales y/o escenarios, también el daño de estos síntomas en todas las profesiones y oficios de los trabajadores, por lo cual surge el concepto de síndrome (Reyes, 2011).

Se refiere a un estado de estar sobre exigido y sentirse vacío en lo emocional, y en caso de lo físico sin fuerzas. Por lo cual los trabajadores se sienten debilitados y agotados, incluso sin ninguna fuente de reposición. En ese momento no pueden afrontar problemas, ya que es devastador para ellos en ese estado. Las fuentes principales de este agotamiento, más que todo son la sobre carga laboral y el conflicto personal que se da en su trabajo (Hidalgo et al., 2019).

Algunos autores mencionan que la despersonalización probablemente tiene su origen en la retención durante el proceso de evolución de estructuras o atributos, por lo cual ya no responde adecuadamente el sistema nervioso, cuyo fin de preservar conductas adaptativas durante situaciones caracterizadas por miedo y angustia, capaces de tener un efecto desorganizador en la conducta,

ya no se estarían dando cuando el sujeto esta despersonalizado (Noyes et al., 1977; Sierra et al., 1977).

La despersonalización puede desencadenar situaciones de amenaza para la vida, pudiéndose observar que las personas no sienten tener control sobre la situación a un problema o cuando la fuente del peligro no puede ser localizada en el espacio, como si ocurriría un desastre como un terremoto (Mauricio, 2008).

En tales circunstancias se puede mencionar que la despersonalización produciría que no haya respuestas emocionales con poco valor funcional. Por lo cual tal efecto sería el de atenuar la experiencia emocional subjetiva, produciendo un sentimiento de extrañeza y distanciamiento emocional con el entorno. Es así que, el estado de despersonalización originaría un estado de alerta para la detección de información relevante para la supervivencia (Sierra et al., 1998).

También la despersonalización se refiere a una respuesta negativa, reflejando dejadez o apatía en diversos aspectos del trabajo. Los trabajadores con este padecimiento no solo muestran una reacción negativa hacia el trabajo, sino para la gente a su alrededor. A medida que se desarrolla el llamado cinismo, la gente cambia desde tratar de hacer su mejor esfuerzo a hacer solo el mínimo, y así aparenta realizar lo correcto (Hidalgo et al., 2019).

La baja realización personal se refiere a los sentimientos del personal en incompetencia, carencia de logros y productividad en el trabajo. Esto se da por carencia de recursos para realizar el trabajo, falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Lo cual puede hacer que los trabajadores con síndrome de burnout sientan que han cometido un error al elegir su carrera o profesión y a menudo no les gusta ni se motivan en ellos mismos. De este modo, llegan a tener una autoestima baja e incluso creen que los demás tienen un concepto negativo hacia ellos (Hidalgo et al., 2019).

El estrés se define como la reacción fisiológica del organismo con mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe y que llega a ser amenazante para la persona. También se puede manifestar como una respuesta natural o cotidiana y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga, lo cual genera tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano (Mauricio, 2008).

Eustrés: Es un tipo de estrés definido como positivo. Se torna cuando hay un aumento de la actividad física, cuando se afronta un nuevo reto de lo usual, la persona se exige y lo toma como un reto y lo cumple. En este caso el estrés no es malo, ya que impulsa a alcanzar metas, pero su exceso puede provocar un trastorno de ansiedad. Por lo cual no se deben sobrepasar los límites que perjudiquen el estado de salud de las personas (Mauricio, 2008).

Distrés: Es un tipo de estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga, más que todo en lo mental. Provoca una inadecuada, excesiva o desregulada activación psicofisiológica. Lo cual es dañino para la salud, provoca sufrimiento y desgaste personal (Mauricio, 2008).

En general la satisfacción del usuario se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. Tanto así que, a mayor satisfacción, hay mayor posibilidad de que el usuario vuelva a adquirir el servicio. Se podría definir que la satisfacción del usuario es el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con el que se plantea sus expectativas que desea recibir (Perez et al., 2019).

La satisfacción del usuario es cuando al recibir el servicio pasa por una experiencia, con lo cual ya puede tener anticipadamente al servicio ofrecido una expectativa de lo que quiere recibir del producto o servicio; luego de recibir el servicio o producto el usuario podrá diferenciar y saber si está satisfecho (Muñoz, 2016).

Se asume que es fiable cuando en un experimento se obtiene el mismo resultado o más compatible en diferentes experimentos clínicos. En caso de productos la fiabilidad es cuando se adquieren bajo condiciones establecidas y durante un tiempo establecido todo el pedido. También es la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma correcta tal como se acordó.

En otros casos se entiende por mejorar la fiabilidad el tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes, es decir anticipándose que se advierta que hay algo que no funciona (Díaz, 2017).

La capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es la respuesta a la demanda, la cual debe ser de calidad o aceptable para el usuario, todo dentro de un periodo de tiempo y a un costo razonable. En los casos específicos como en votaciones entre los dirigentes y el pueblo, los dirigentes tienen mayor capacidad de respuesta, sea el caso que coincida con las prioridades de la demanda popular (Armoletto et al., 2019).

La Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2014), menciona que seguridad es la ausencia de riesgo o a la confianza de adquirir en algún procedimiento, servicio y producto. En términos generales, la seguridad se define como "el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano". Dentro del ámbito de seguridad es "Ciencia interdisciplinaria que está encargada de evaluar, estudiar y gestionar los riesgos que se encuentra sometido una persona, un bien o el ambiente". Por tanto, debe haber diferencia de seguridad sobre las personas, sobre el ambiente y ambiente laboral.

En la encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios de consultorios externos (2014), se describe que empatía es cuando una persona se pone en la posición del otro, en el ámbito de la salud el personal prioriza primero al paciente en caso de la situación que padezca. El cuidado y atención es de manera individualizada.

Respecto a lo señalado de empatía en la Unidad de Gestión de la Calidad - Satisfacción del Usuario Externo (2013), a parte de saber ponerse en el lugar del otro, es poseer un sentimiento de participación afectiva y de involucramiento con la realidad que afecta o acontece en otra persona, es decir saber que piensa el otro.

Tangible es un adjetivo que indica que algo se puede tocar. En un block La empresa puede medir aspectos tangibles (2015), indica que se puede percibir

de manera precisa. Esta palabra procede del latín tangibilis. Algunos sinónimos son: palpable, perceptible, concreto y real. Como antónimos se pueden utilizar las palabras: intangible, inmaterial, abstracto, etéreo.

2.3. Hipótesis y variables

2.31 Formulación de hipótesis

Hipótesis General:

A menor incidencia del desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández mayor grado de satisfacción del usuario externo.

Hipótesis Específica:

- El nivel de desgaste laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández es alto.
- La satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Daniel Hernández da un resultado mayoritario de insatisfacción.

Hipótesis Estadística:

- Hipótesis Nula (Ho): Existe una correlación positiva o nula entre los puntajes del nivel del desgaste laboral del personal de salud y los puntajes del grado de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández.
- Hipótesis Alterna (H1): Existe una correlación negativa entre los puntajes del nivel de desgaste laboral del personal de salud y los puntajes del grado de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández.

2.32 Variables y definición conceptual y operacional

Variables:

- Desgaste laboral en el personal de salud
- Satisfacción del usuario externo

Definición Conceptual:

- Desgaste laboral en el personal de salud: Hace referencia a la respuesta de estrés excesiva en relación con el ambiente laboral, es frecuente en profesionales que están en relación constante con otras personas.
- Satisfacción del usuario externo: Constituye la calidad muy relevante de grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario en relación con los servicios.

Definición Operacional:

- Desgaste laboral en el personal de salud: El desgaste laboral será medido a través de la encuesta de opinión con el cual se podrá saber el nivel de desgaste laboral: Bajo ≤ 58.7 ; Moderado de 58.8 a 76.9 y Alto ≥ 77 .
- Satisfacción del usuario externo: Satisfacción del usuario externo Es la caracterización de un servicio por la percepción real de los usuarios, mediante

el Modelo SERVIQUAL que identifica las cuatro dimensiones básicas (Fiabilidad, empatía, seguridad y aspectos tangibles), a través de un cuestionario que mide la expectativa en relación a su percepción de la atención que recibió.

2.4. Metodología del proyecto

2.4.1. Diseño metodológico.

Tipo de investigación

Tipo de investigación básica, porque se producirá conocimientos, reflejado en esta investigación el conocimiento de la relación entre la satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández. Con lo cual se podrá descubrir respuestas a determinadas interrogantes a través de la aplicación de procedimientos científicos (Hernández et al., 2018).

Nivel de investigación

Respecto al nivel de investigación, por los conocimientos que se van adquirir en esta investigación sería de nivel descriptivo y correlacional, ya que indagamos la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población (Supo, 2017).

Tal es, que en esta investigación se buscó determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández, del distrito de Daniel Hernández, provincia de Tayacaja, Departamento de Huancavelica 2020.

Lugar y periodo de la investigación

Se realizó en el Centro de Salud Daniel Hernández durante el periodo del mes de enero del 2020.

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión: Usuarios externos mayores de 18 años, de ambos sexos y que brinde su aprobación para encuestarlo. En caso de ser los pacientes niños y/o menores de edad se entrevistará a las madres o padres.

2.4.2. Diseño muestral

Su diseño es el correlacional.

X

M = r

Y

En donde:

M= Muestra representativa del estudio

X= Desgaste laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández.

r= Relación entre ambas variables

Y= Satisfacción del usuario externo que acudió al Centro de Salud Daniel Hernández.

Población o Universo

La población o universo del presente estudio lo constituyen 8 unidades de análisis donde: "P" es la población y "N" es el número de individuos que la integran, quienes aceptaron participar son un total de 13 de N1, N2, N3, N4, N5, N6 Y N7.

P1 = Constituido por los médicos del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de noviembre del 2020.

N1 = 2

P2 = Constituido por las enfermeras del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de noviembre del 2020.

N2 = 3

P3 = Constituido por las obstetras del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de noviembre del 2020.

N3 = 3

P4 = Constituido por los odontólogos del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de noviembre del 2020.

N4 = 2

P5 = Constituido por los psicólogos del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de noviembre del 2020.

N5 = 1

P6 = Constituido por los nutricionistas del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de noviembre del 2020.

N6 = 1

P7 = Constituido por los laboratoristas del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de noviembre del 2020.

N7 = 1

P8 = Constituido por los pacientes promedio que acudieron al Centro de Salud Daniel Hernández, durante un mes.

N8 = 1360

Muestra

M1 = Constituido por los médicos del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de enero del 2020.

N1 = M1 = 2

M2 = Constituido por las enfermeras del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de enero del 2020.

N2 = M2 = 3

M3 = Constituido por las obstetras del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de enero del 2020.
N3 = M3 = 3

M4 = Constituido por los odontólogos del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de enero del 2020.
N4 = M4 = 2

M5 = Constituido por los psicólogos Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de enero del 2020.
N5 = M5 = 1

M6 = Constituido por los nutricionistas del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de enero del 2020.
N6 = M6 = 1

M7 = Constituido por los laboratoristas del Centro de Salud Daniel Hernández, durante el mes de enero del 2020.
N7 = M7 = 1

M8 = Constituido por los usuarios externos que se incluirá como muestra en la investigación.
M8 = 300

Tipo de Muestreo

El tipo de muestra a utilizar en las poblaciones P1, P2, P4, P5, P6 y P7 es el no probabilístico de sujetos tipo o intencional, donde “M” es la muestra del estudio. Por lo cual se trabajó con las poblaciones totales de médicos, enfermeros, obstetras, odontólogos, psicólogos, biólogo, nutricionista y laboratorista. En cuanto a la muestra de la población de usuarios externos se usará el muestreo probabilístico simple conformado por 300 usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Daniel Hernández durante el mes de enero del 2020.

Resultado del tamaño de muestra

M1 = 2

M2 = 3

M3 = 3

M4 = 2

M5 = 1

M6 = 1

M7 = 1

M8 = 300

Para determinar el tamaño de la muestra de los pacientes se aplicó la siguiente fórmula:

<p>Fórmula empleada</p> $n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p^*(1-p)^* \left(\frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$
--

Dónde:

$N = 1360$ (CANTIDAD DE USUARIOS PROMEDIO DE UN MES SEGÚN REFERENCIAS DEL 2018 y 2019)

P (probabilidad de ocurrencia) = 0.5

$Z (1 - \alpha/2) = 1,96$ para un nivel de confianza 95%.

$E=5\%$ (error máximo de estimación)

Realizando las operaciones correspondientes el tamaño mínimo de la muestra es de 300 usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Daniel Hernández, para un nivel de confianza del 95%.

2.4.3. Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la recolección de datos para recabar información de las dos variables es la encuesta y como instrumentos los cuestionarios.

El instrumento para medir desgaste laboral: Para medir esta variable se tiene el cuestionario más utilizado que es la escala de Maslach de 1986. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), se utilizó una versión traducida y validada de la original que ya ha sido utilizada en numerosos estudios realizados en el sector salud.

El instrumento para medir satisfacción del familiar del usuario externo: Contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo según R.M. N° 527-2011/MINSA, ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país.

2.4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de los datos

Después de obtener llenado los instrumentos de recolección de datos, se procedió a seleccionar todos los datos con el software, se realizó un reordenamiento de todos los cuestionarios debidamente rellenas con sus consentimientos informados, los cuales fueron procesadas e incorporados todos los datos mediante el programa Excel de Microsoft y posteriormente exportados al Spss v 23

En caso del cuestionario de la Satisfacción del usuario externo, para el análisis correspondiente se usó como herramienta de proceso el aplicativo en Excel SERVQUAL modificado.

Se utilizó el análisis estadístico para la presentación de la Satisfacción del familiar del usuario externo y desgaste laboral del personal de Salud de la unidad de cuidados intensivos, con el paquete estadístico Spss v 23 y Excel de Microsoft. 2016.

Se utilizó el análisis estadístico inferencial para la prueba de hipótesis. La contrastación de las hipótesis se realizará, haciendo uso de la Correlación r de

Pearson. Se usará un intervalo de confianza del 95% y un $p < 0.05$ indicará significancia estadística.

2.4.5. Aspectos éticos y regulatorios

Esta investigación no tiene implicancias éticas, sin embargo, al aplicar el instrumento se requiere del consentimiento informado para cada uno de los participantes, es este caso el personal de salud para el cuestionario de desgaste laboral y basado en el principio de autonomía, mediante el cual todos los familiares de los pacientes y/o pacientes deben decidir responder las preguntas del cuestionario de satisfacción teniendo en cuenta toda la información necesaria.

2.5. Aspectos administrativos

2.5.1. Cronograma.

Tabla 1.
Cronograma de actividades del Proyecto

N°		2019					2020											
		A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elección del tema	X																
2	Formulación del problema		X															
3	Revisión bibliográfica			X	X													
4	Elaboración del Plan de Tesis					X												
5	Documentación de permisos para aplicación					X												
6	Procedimientos para la Recolección de Datos.						X											
7	Procesamiento de datos.							X	X	X	X							
8	Análisis de datos.									X	X	X						
9	Interpretación de resultados											X	X	X				
10	Elaboración del Informe Final																X	X
11	Elaboración de Artículo de Investigación.																	X

Fuente: Elaboración propia

2.5.2. Presupuesto.

Tabla 2. Presupuesto del proyecto

PERSONAL				
Servicio del personal	Cargo	Horas por Semana	Remuneración Mensual	Total
Trabajo estadístico de la Investigación	Estadístico	2	S/. 400	S/. 800.00
SUB TOTAL				S/. 800.00
SERVICIOS	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Movilidad para encuestadores	Ida y vuelta por dos días	31	S/. 4	S/. 124.00
Impresión a negro	Por hoja	500	S/. 0.50	S/. 250.00
Impresión a colores	Por hoja	250	S/. 1.00	S/. 250.00
Copia fotostática	Por hoja	800	S/. 0.10	S/. 80.00
SUB TOTAL				S/. 704.00
BIENES	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Hojas	Paquete	1	S/: 20.00	S/: 20.00
Toner	Unidad	1	S/: 120.00	S/: 120.00
Lapiceros	Unidad	12	S/: 1.00	S/: 12.00
Lápiz	Unidad	6	S/: 1.00	S/: 6.00
Tajador	Unidad	2	S/: 3.00	S/: 6.00
Corrector	Unidad	2	S/: 5.00	S/: 10.00
Engrampador	Unidad	1	S/: 15.00	S/: 15.00
Grapas	Cajax 10000 Und	1	S/: 5.00	S/: 5.00
Perforador	Unidad	1	S/: 15.00	S/: 15.00
Tableros	Unidad	3	S/: 5.00	S/: 15.00
Folder manila con faster	Unidad	12	S/: 0.80	S/: 9.60
USB	Unidad	2	S/: 30.00	S/: 60.00
CDs	Unidad	12	S/: 1.00	S/: 12.00
SUB TOTAL				S/. 305.60
TOTAL				S/. 1809.60

Fuente: Elaboración propia

- ❖ Imprevistos: 30% de S/. 1809.60 = S/.542.88
- ❖ TOTAL GENERAL: S/. 1809.60 + S/. 542.88 = **S/. 2352.48**

2.5.3. Fuentes de financiamiento.

Tanto los alumnos colaboradores y el autor del presente proyecto, tuvieron que asumir los gastos en su totalidad, porque no se contó con presupuesto por

parte de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, para la ejecución del presente Proyecto.

III. Resultados finales

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO

A continuación, se presentan los resultados descriptivos de la caracterización de la muestra de usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja que participan en la investigación.

Tabla 3
Condición del encuestado, Edad, Sexo y Nivel de estudios de los Usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Condición del encuestado	Fi	%
Usuario	183	61,00
Acompañante	117	39,00
Edad del encuestado	Fi	%
De 18 a 32 años	157	52,34
De 33 a 48 años	111	37,00
De 49 a 64 años	22	7,33
De 65 a 82 años	10	3,33
Sexo	Fi	%
Masculino	78	26,00
Femenino	222	74,00
Nivel de estudios	Fi	%
Analfabeto	15	5,00
Primaria	65	21,67
Secundaria	142	47,33
Superior técnico	55	18,33
Universitario	23	7,67
Total	300	100,00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se observa que, la mayoría de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja que participan en la investigación son usuarios 61,00% y el 39,00% son acompañantes, asimismo se observa que la mayoría (52,34%) de los encuestados tienen una edad de 17 a 32 años, seguido de otro porcentaje significativo (37,00%) que tiene una edad de 33 a 48 años. Con respecto al sexo de los encuestados, la mayoría (74%) son del sexo Femenino y sólo el 26% son del sexo Masculino. También se observa que la mayoría (47,33%) de los encuestados tienen el grado de instrucción educación secundaria, el 21,67% sólo tienen educación primaria, el 18,33% tienen el grado de instrucción de educación superior técnico, el 7,67% tienen educación superior universitaria y el 5,00% restante son analfabetos.

Tabla 4
Tipo de seguro, Tipo de paciente y Especialidad donde se atendió los Usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Tipo de seguro	Fi	%
SIS	291	97,00
SOAT	2	0,67
Ninguno	2	0,67
Otro	5	1,66
Tipo de paciente	Fi	%
Nuevo	109	36,33
Continuado	191	63,67
Especialidad donde se atendió	Fi	%
Enfermería	63	21,00
Laboratorio	2	0,67
Medicina	107	35,67
Medicina emergencia	6	2,00
Nutrición	1	0,33
Obstetricia	38	12,67
Odontología	58	19,33
Psicología	22	7,33
Tópico de emergencia	3	1,00
Total	300	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa, en la tabla 4 que, la gran mayoría (97,00%) de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja que participan en la investigación tienen el tipo de seguro SIS. También se aprecia que, la mayoría (63,67%) de los usuarios son pacientes continuadores y sólo el 36,33% son nuevos pacientes. Con respecto a la especialidad donde se atendieron los pacientes, se observa que la mayoría (35,67%) se han atendido en Medicina, seguido del 21,00% que se atendió en Enfermería, el 19,33% se atendió en Odontología, el 12,67% de los usuarios se atendió en Obstetricia y la diferencia que queda se atendió en Psicología (7,33%); Medicina emergencia (2,00%); Tópico de emergencia (1,00%), en Laboratorio (0,67%) y en Nutrición (0,33).

Tabla 5
Sexo, Edad, Estado civil y Descendencia del Personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Sexo	Fi	%
Masculino	3	20,08
Femenino	10	76,92
Edad del personal	Fi	%
De 26 a 32 años	2	15,38
De 33 a 39 años	8	61,53
De 40 a 46 años	2	15,38
De 47 a 52 años	1	7,79
Estado civil	Fi	%
Soltero	6	46,15
Conviviente	1	7,69
Casado	5	38,47

Divorciado	1	7,69
Tiene hijos	Fi	%
Si	6	46,15
No	7	53,85
Total	13	100,00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se observa que, la mayoría (76,92%) del personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja y que participan en la investigación son del sexo Femenino y el 20,08% son del sexo Masculino, en relación a la edad del personal encuestado, se aprecia que la mayoría (61,53%) tienen de 33 a 39 años de edad, el 15,38% del personal tienen de 26 a 32 años, otro 15,38% tienen de 40 a 46 años de edad y sólo el 7,79% tienen de 47 a 52 años de edad. Se observa que, con respecto al estado civil del personal, la mayoría (46,15%) del personal son solteros, el 38,47% son casados, el 6,79% son Convivientes y otro 7,69% son Divorciados. Asimismo, se aprecia que la mayoría (53,85%) del personal encuestado no tienen hijos aún y el 46,15% si ya tienen hijos.

Tabla 6
Profesión, Tiempo de profesión, Tipo de contrato y Horas de trabajo por mes del Personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Profesión	fi	%
Enfermera	3	23,08
Obstetra	3	23,08
Odontólogo	2	15,38
Nutricionista	1	7,69
Médico	2	15,38
Psicólogo	1	7,69
Laboratorista	1	7,69
Tiempo de profesión	fi	%
De 1 a 3 años	3	23,08
De 4 a 6 años	1	7,69
De 7 a 9 años	5	38,46
De 10 a más años	4	30,77
Tipo de contrato	fi	%
CAS	5	38,46
Terceros	1	7,69
Nombrados	6	46,16
SERUMS	1	7,69
Horas de trabajo por mes	fi	%
150 horas	5	38,48
160 horas	2	15,38
174 horas	2	15,38
186 horas	1	7,69
192 horas	2	15,38
222 horas	1	7,69
Total	13	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa, en la tabla 6 que, la composición de la muestra de profesionales del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja que participan en la investigación es de la siguiente manera: el 23,08% son enfermeras, otro 23,08% son obstetras, el 15,38% son odontólogos, otro 15,38% son médicos, el 7,69% son nutricionistas, el 7,69% son psicólogos y otro 7,69% son laboratoristas. Con respecto al tiempo que ejercen la profesión, la mayoría (38,46%) tienen de 7 a 9 años de experiencia, el 30,77% tienen de 10 a más años, el 23,08% tienen de 1 a 3 años de experiencia y sólo el 7,69% del personal tienen de 4 a 6 años de experiencia laboral. En relación al tipo de contrato, la mayoría (46,16%) del personal son nombrados, el 38,46% tienen un tipo de contrato CAS, el 7,69% tienen un contrato por terceros y otro 7,69% corresponden al Serum. También se aprecia que la mayoría (38,48%) del personal encuestado labora mensualmente 150 horas, el 15,38% labora 160 horas mensuales, el 15,38% labora 174 horas mensuales, otro 15,38% labora 192 horas durante cada mes, también se observa que el 7,69% labora 186 horas mensuales y otro 7,69% labora 222 horas al mes.

RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento que permite evaluar la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja.

Tabla 7

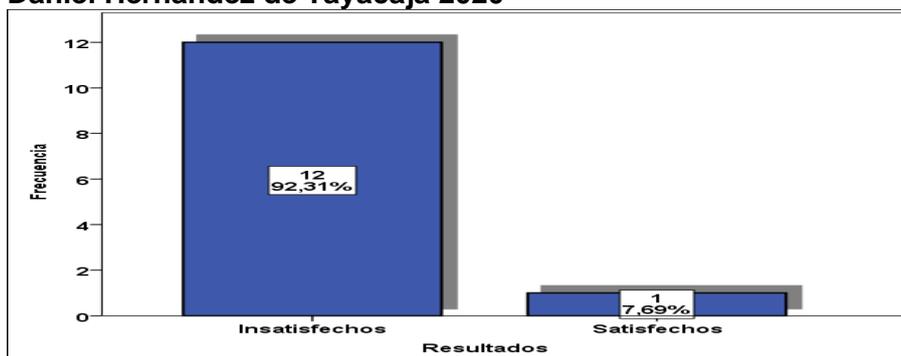
Resultados de la Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Profesional	Expectativas	Percepción	Puntaje	Diferencia	Resultados
Enfermera 1	154	128	282	-26	Insatisfecho
Enfermera 2	134	123	257	-11	Insatisfecho
Enfermera 3	154	115	269	-39	Insatisfecho
Obstetra 1	153	113	266	-40	Insatisfecho
Obstetra 2	150	135	285	-15	Insatisfecho
Obstetra 3	153	122	275	-31	Insatisfecho
Odontólogo 1	147	148	295	1	Satisfecho
Odontólogo 2	151	129	280	-22	Insatisfecho
Nutrición	153	133	286	-20	Insatisfecho
Médico 1	154	145	299	-9	Insatisfecho
Médico 2	149	120	269	-29	Insatisfecho
Psicólogo	150	141	291	-9	Insatisfecho
Laboratorio	154	142	296	-12	Insatisfecho

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se aprecia los resultados de la aplicación del instrumento que mide la satisfacción de los usuarios o de sus familiares en el Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja, donde se aprecia la puntuación de las expectativas, la puntuación de la percepción de la calidad del servicio según la opinión de los usuarios o de sus familiares, el puntaje total, la diferencia de los puntajes de las expectativas y la percepción y el resultado de la satisfacción de los usuarios o familiares, según el personal de salud que participa en la investigación.

Gráfico N° 1
Resultados de la Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020



Fuente: De la tabla 6

En el gráfico N° 1, se observa que, según la opinión de los usuarios o los familiares de los usuarios del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja, la mayoría (92,31%) del personal genera insatisfacción en los usuarios y sólo el 7,69% del personal si propicia satisfacción en los usuarios del centro de salud.

Tabla 8
Estadígrafos de los puntajes de las dimensiones de la Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Dimensiones de la satisfacción	Media	Desviación estándar	Coefficiente de variabilidad
Expectativas del usuario/familiar	150,46	5,44	3,62%
Percepción de la calidad del servicio	130,31	11,47	8,80%

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla 8 que, el puntaje promedio de las expectativas de los usuarios externos, en relación al personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja es de 150,46 puntos, mientras que el puntaje promedio de la Percepción de la calidad del servicio obtenido de los usuarios es de 130,31 puntos, con respecto a la variabilidad de los puntajes se aprecia que en las dos dimensiones de la satisfacción del usuario existe una fuerte homogeneidad en los puntajes, ya que la variabilidad no supera el 33%.

Tabla 9
Estadígrafos de los puntajes de la Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

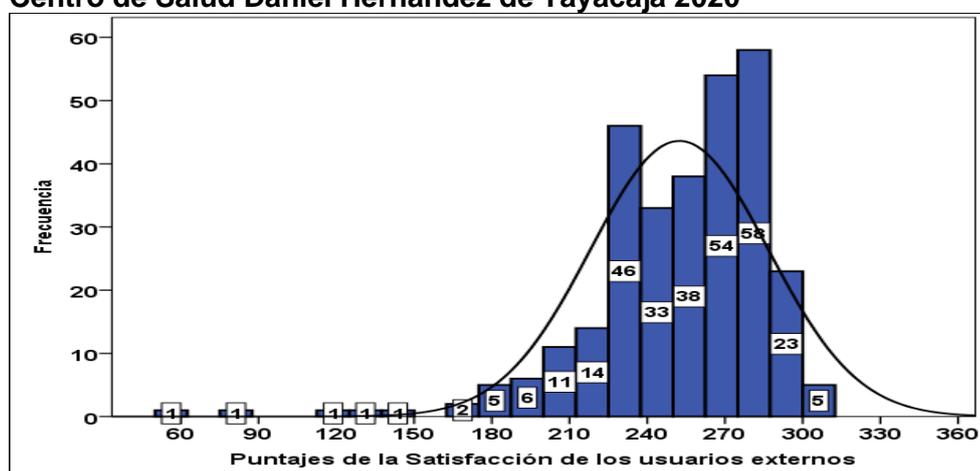
Estadígrafos	Valor
Media	280,77
Desviación estándar	12,95
Coefficiente de variabilidad	4,61%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se aprecia que, el puntaje promedio de la satisfacción de los usuarios externos en relación al personal que labora en el Centro de Salud

Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja es de 280,77 puntos, con una dispersión baja (12,95) de los puntajes y una fuerte homogeneidad (4,61%) de los puntajes, ya que la variabilidad se aproxima 0,00%.

Gráfico N° 2
Distribución de los puntajes de la Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020



Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS DEL DESGASTE LABORAL DEL PERSONAL

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento que permite evaluar el desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja, que participan en la investigación.

Tabla 10
Resultados del Desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Profesional	Dimensiones del Desgaste laboral					
	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
Enfermera 1	30	Alto	16	Alto	21	Medio
Enfermera 2	19	Medio	18	Alto	43	Alto
Enfermera 3	14	Bajo	6	Medio	30	Medio
Obstetra 1	22	Medio	9	Medio	24	Medio
Obstetra 2	22	Medio	9	Medio	32	Medio
Obstetra 3	27	Alto	4	Bajo	40	Alto
Odontólogo 1	19	Medio	6	Medio	21	Medio
Odontólogo 2	27	Alto	9	Medio	29	Medio
Nutrición	12	Bajo	6	Medio	30	Medio
Médico 1	26	Medio	11	Alto	29	Medio
Médico 2	34	Alto	14	Alto	33	Alto
Psicólogo	19	Medio	7	Medio	15	Bajo
Laboratorio	13	Bajo	6	Medio	24	Medio

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 se aprecia los resultados de la aplicación del instrumento que evalúa el desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja, donde se aprecia la puntuación y el nivel de las dimensiones Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal de cada uno de los profesionales que participan en la investigación.

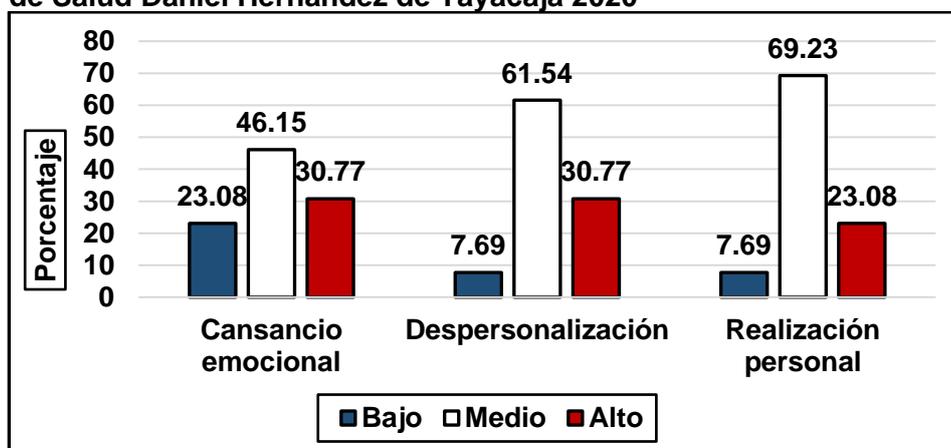
Tabla 11
Niveles de las dimensiones del Desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Profesional	Dimensiones del Desgaste laboral					
	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
	fi	%	fi	%	Fi	%
Bajo	3	23,08	1	7,69	1	7,69
Medio	6	46,15	8	61,54	9	69,23
Alto	4	30,77	4	30,77	3	23,08
Total	13	100,00	13	100,00	13	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa, en la tabla 11 que, en la dimensión Cansancio emocional la mayoría (46,15%) del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja tiene un nivel Medio, seguido del 30,77% del personal que presenta un nivel Alto y sólo el 23,08% tienen un nivel Bajo de Cansancio emocional. En la dimensión Despersonalización la mayoría (61,54%) del personal que participa en el estudio tiene un nivel Medio, seguido del 30,77% del personal que presenta un nivel Alto y sólo el 7,69% tienen un nivel Bajo de Despersonalización. En la dimensión Realización personal la mayoría (69,23%) de los encuestados tienen un nivel Medio, seguido del 23,08% del personal que presenta un nivel Alto y sólo el 7,69% tienen un nivel Bajo en la Realización personal.

Gráfico N° 3
Niveles de las dimensiones del Desgaste laboral del Personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020



Fuente: De la tabla 11

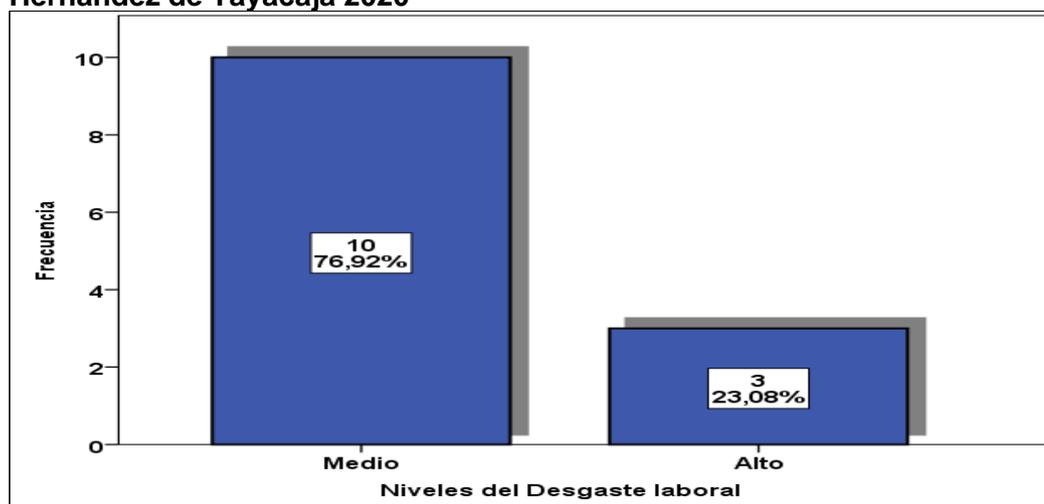
Tabla 12
Niveles del Desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Niveles	fi	%
Bajo	0	0,00
Medio	10	76,92
Alto	3	23,08
Total	13	100,00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se observa que, la mayoría (76,92%) del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja tiene un nivel Medio de Desgaste laboral, el 23,08% del personal encuestado presenta un nivel Alto y ningún (0,00%) encuestado tiene un nivel Bajo de Desgaste labora.

Gráfico N° 4
Niveles del Desgaste laboral del Personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020



Fuente: De la tabla 12

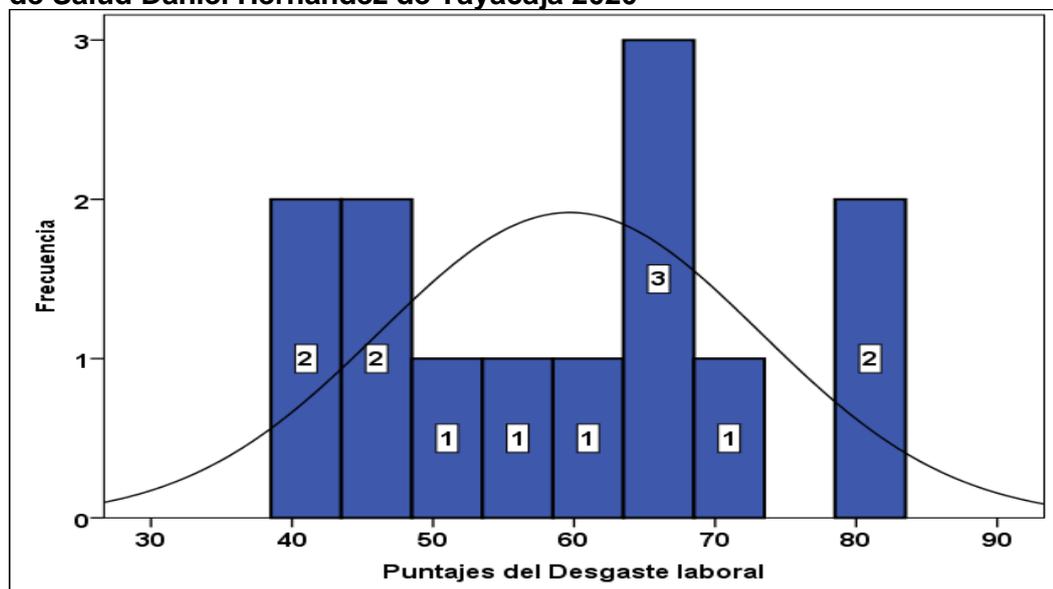
Tabla 13
Estadígrafos de los puntajes del Desgaste laboral del Personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Estadígrafos	Valor
Media	59,69
Desviación estándar	13,52
Coeficiente de variabilidad	22,65%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 se aprecia que, el puntaje promedio del Desgaste laboral del personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja es de 59,69 puntos, con una dispersión moderada (13,52) de los puntajes y una homogeneidad (22,65%) de los puntajes, ya que la variabilidad es menor al 33%.

Gráfico N° 5
Distribución de los puntajes del Desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020



Fuente: Elaboración propia

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y DESGASTE LABORAL DEL PERSONAL

Tabla 14
Correlación de los puntajes de la Satisfacción del usuario externo y el Desgaste laboral del personal del Centro de Salud

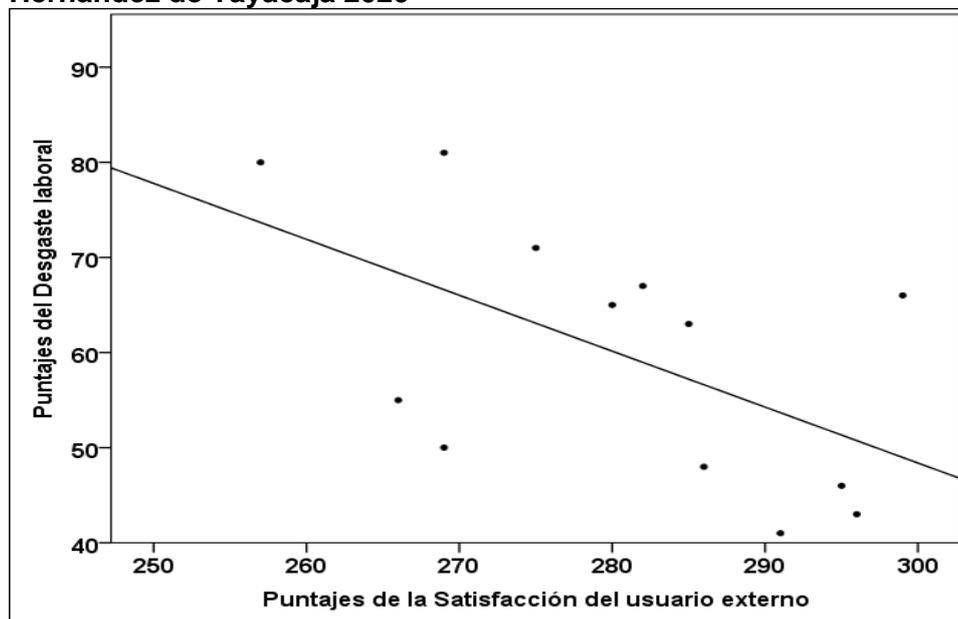
			Desgaste laboral
Rho	de Satisfacción	Coeficiente de correlación	- 0,556**
Spearman	del usuario	Sig. (bilateral)	0,049
	externo	N	13

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14 se muestra el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r = - 0,556$), lo que permite afirmar que entre los puntajes de la escala de Satisfacción del usuario externo y el Desgaste laboral del personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja existe una correlación negativa significativa, para un nivel de confianza del 95%.

Gráfico N° 5

Diagrama de dispersión de los puntajes de la Satisfacción del usuario externo y el Desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020



Fuente: Elaboración propia

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis a contrastar

H₀: Existe una correlación positiva o nula entre los puntajes del nivel de desgaste laboral del personal de salud y los puntajes del grado de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández.

$$H_0: \delta \geq 0$$

H₁: Existe una correlación negativa entre los puntajes del nivel del desgaste laboral del personal de salud y los puntajes del grado de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández.

$$H_1: \delta < 0$$

El valor del coeficiente de correlación de Spearman calculado (tabla No. 12) entre los puntajes de la satisfacción del usuario externo y el nivel de desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández es: = - 0,556

Regla de decisión: Se rechaza H₀ y se acepta la H₁

Como se demuestra hipótesis alterna (H₁), entonces se demuestra que: El nivel de desgaste laboral del personal de salud y el grado de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández se relacionan de manera inversa y significativa.

Lo que significa que: a menor incidencia de desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández mayor es el grado de satisfacción

del usuario externo y a mayor incidencia de desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández menor es el grado de satisfacción del usuario externo.

CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES

En una investigación titulada Nivel de estrés laboral de la enfermera y grado de satisfacción del paciente hospitalizado realizada por Gamarra y Rodríguez los resultados que arrojaron fueron que, de las enfermeras con nivel alto de estrés, el 100,0 por ciento de los pacientes se sienten insatisfechos; las enfermeras con nivel medio de estrés, el 83,3 por ciento de los pacientes se sienten insatisfechos y el 16,7 por ciento, satisfechos; las enfermeras con nivel bajo de estrés, el 78,6 por ciento de los pacientes se sienten satisfechos y el 21,4 por ciento insatisfechos con el trato que reciben por parte de la enfermera. Se concluye que existe una relación significativa $p < 0.05$ entre el nivel de estrés laboral de la enfermera y el grado de satisfacción del paciente hospitalizado.

En conclusión, en la investigación realizada en el Centro de Salud Daniel Hernández indica que a menor incidencia de desgaste laboral del personal de salud mayor es el grado de satisfacción del usuario externo y a mayor incidencia de desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández menor es el grado de satisfacción del usuario externo.

IV. Conclusiones

- Para 5% de nivel de significación y 95% de nivel de confianza se demuestra la hipótesis general de la investigación: El nivel de desgaste laboral del personal de salud y el grado de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja existe una correlación negativa significativa.
- Estadísticamente se ha demostrado que: a menor incidencia de desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández mayor es el grado de satisfacción del usuario externo y a mayor incidencia de desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández menor es el grado de satisfacción del usuario externo.
- La mayoría (76,92%) del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja tiene un nivel Medio de Desgaste laboral, el 23,08% del personal encuestado presenta un nivel Alto y ningún (0,00%) encuestado tiene un nivel Bajo de Desgaste labora. Esto se confirma con que las 3 dimensiones del desgaste laboral se encuentren en nivel medio en sus mayores porcentajes, 46.15% en cansancio emocional, 61.54% en despersonalización y 69.23% en Falta de realización personal.
- Según la opinión de los usuarios o los familiares de los usuarios del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja, la mayoría (92,31%) del personal genera insatisfacción en los usuarios y sólo el 7,69% del personal si propicia satisfacción en los usuarios del centro de salud.

V. Recomendaciones

- En la actualidad con la problemática del covid 19, a la Jefatura del Centro de Salud Daniel Hernández se les sugiere continuar investigando sobre la relación del desgaste laboral de todo el personal de salud y la atención a los

pacientes, a fin de mejorar de manera significativa la atención de calidad y ser ejemplo en toda la Provincia de Tayacaja.

- Realizar estudios sobre el nivel de satisfacción del usuario externo en los diferentes servicios que cuenta el Centro de Salud Daniel Hernández.
- 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.

VI. Referencias bibliográficas

Arnoletto, E.J. (2007). Glosario de Conceptos Políticos Usuales. Ed. EUMEDNET 2007. <http://www.eumed.net/dices/listado.php?dic=3>

Blas, J.A. (2018). Síndrome de burnout en el personal médico y de enfermería que labora en áreas críticas del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao 2018. Universidad Privada San Juan Bautista Facultad De Ciencias De La Salud Escuela Profesional De Medicina Humana, 59.

Calderón P. R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018. Universidad Privada Norbert Wiener, 131.

Conchago, O. D. (2015). Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 3(2), 97. Retrieved from <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1243/1/UNACH-EC-ENFER-0008.pdf>

Chinchay, E. M. (2014). Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014. Universidad César Vallejo.

Díaz S. (2017). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado – 2017. [Repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios de consultorios externos (2014). Perú. Ministerio de Salud. <https://hma.gob.pe/calidad/infor-15/servqual-14/servqual-consultorios-2014>.

Hernández A., Ramos P., Placencia B., Indacochea B., Quimis A., & Moreno L. (2018). Metodología de la investigación científica. Metodología de la investigación científica. Editorial Científica 3Ciencias. <https://doi.org/10.17993/ccyll.2018.15>

- Hidalgo B., Ruiz M. & Medina E. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal docente universitario. Revista Atlante. (Quito): Cuadernos de Educación y Desarrollo. [https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/03/sindrome-burnout-docente.htmlfile:///C:/Users/LENOVO~1/AppData/Local/Temp/Rar\\$Dla0.917/sindrome-burnout-docente.pdf](https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/03/sindrome-burnout-docente.htmlfile:///C:/Users/LENOVO~1/AppData/Local/Temp/Rar$Dla0.917/sindrome-burnout-docente.pdf)
- Pérez J. & Gardey A. (2011) Definición de satisfacción del cliente. <https://definición.de/satisfacción-del-cliente/>
- Mauricio S. (2008). La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos. Colombia. Rev. Colomb. Psiquiat. (Bogota)2008, vol. (37) / No. 1/47-50. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v37n1/v37n1a04.pdf>
- Muñoz I. (2016). La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6677/Muñoz_GI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarro R. (2019). Primer Hospital valenciano en resultados y segundo más eficiente. Sanitaria, España: 2019, junio. Sección C. p. 1. <https://www.redaccionmedica.com/autonomias/valencia/vinalopo-primer-hospital-valenciano-en-resultados-y-segundo-mas-eficiente--5831>
- Noyes R, Hoenk P., Kuperman S. & Slymen D. Depersonalization in accident victims and psychiatric patients. Journal of Nervous and Mental Diseases. 1977;164(6):401-7.
- Rengifo O. & Rodríguez E. (2015). Nivel de estrés laboral de la enfermera y grado de satisfacción del paciente hospitalizado Trujillo, periodo setiembre y octubre 2015. Perú: Universidad César Vallejo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13652>
- Reyes A. (2011). El agotamiento emocional a partir del enfoque de acción sin daño [tesis doctoral] Bogotá: Universidad Nacional De Colombia Facultad De Ciencias Humanas Departamento de trabajo Social Bogotá, 2011. http://www.bivipas.unal.edu.co/bitstream/10720/581/1/TT-224-Reyes_Angelica-2011-434.pdf
- Sierra M, Berrios G. (1998). Depersonalization: neurobiological perspectives. Biological Psychiatry. [https://www.biologicalpsychiatryjournal.com/article/S0006-3223\(98\)00015-8/abstract](https://www.biologicalpsychiatryjournal.com/article/S0006-3223(98)00015-8/abstract)
- Supo, J. (2017). Portafolio de Aprendizaje Para la Docencia en Investigación Científica. Sociedad Hispana de Investigadores Científicos (Vol. 53, p. 48). www.sincie.com
- Unidad de Gestión de la Calidad - Satisfacción del Usuario Externo. (2013). Perú. Ministerio de salud. https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf

VII. ANEXOS

ANEXO 01: Modelo de consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIO EXTERNO QUE SE ATIENDE EN EL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO

Yo Mg. Mercedes Acosta Román, docente de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja “Daniel Hernández Morillo”, identificada con DNI N° 20122749 solicito su participación para la investigación ya antes mencionada.

La presente investigación consiste en encuestas personales al usuario externo del Centro de Salud Daniel Hernández, a quienes se le aplicará un cuestionario con la única finalidad de recaudar información.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información y datos que se recoja es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de esta investigación, no existe riesgo alguno si usted decide participar en el estudio dado que sus respuestas serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas durante su participación. Si algunas de las preguntas le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador o no responderlas. Desde ya se le agradece por su gentil participación.

Por tanto: Yo..... Identificada con el DNI N°..... acepto participar del estudio titulado “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y DESGASTE LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNÁNDEZ TAYACAJA – 2020” , ya que comprendo en que consiste el estudio y se me ha dado la posibilidad de aclarar mis dudas.

Mg. Mercedes Acosta Román

DNI: 21448522

Participante.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PERSONAL DE SALUD QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO

Yo Mg. Mercedes Acosta Román, docente de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja “Daniel Hernández Morillo”, identificada con DNI N° 20122749 solicito su participación para la investigación ya antes mencionada.

La presente investigación consiste en encuestas personales al usuario externo del Centro de Salud Daniel Hernández, a quienes se le aplicará un cuestionario con la única finalidad de recaudar información.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información y datos que se recoja es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de esta investigación, no existe riesgo alguno si usted decide participar en el estudio dado que sus respuestas serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas durante su participación. Si algunas de las preguntas le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador o no responderlas. Desde ya se le agradece por su gentil participación.

Por tanto: Yo..... Identificada con el DNI N°..... acepto participar del estudio titulado “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y DESGASTE LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNANDEZ TAYACAJA – 2020” , ya que comprendo en que consiste el estudio y se me ha dado la posibilidad de aclarar mis dudas.

Mg. Mercedes Acosta Román

DNI: 21448522

Participante.

ANEXO 02: Instrumentos de recolección de datos

Fecha:

N° de Encuesta:

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNANDEZ

Instrumento N° 01

TÉCNICA: Encuesta

INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Recopilar información acerca del usuario externo de centro de salud Daniel Hernández

INSTRUCCIONES: Sr (a) a continuación se presentará una serie de preguntas para que Ud. los responda señalando con una "X". Este cuestionario es anónimo por lo que se le pide que conteste en forma sincera y veraz. Agradecemos su participación.

I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

- Usuario (a)
 Acompañante

2. Edad del encuestado en años: años

3. Sexo:

- Masculino
 Femenino

4. Nivel de estudio:

- Analfabeto
 Primaria
 Secundaria
 Superior Técnico
 Superior Universitario

5. Tipo de seguro por el cual se atiende su familiar:

- SIS
 SOAT
 Ninguno
 Otro

6. Tipo de usuario del familiar que esta hospitalizado:

- Nuevo - 1
 Continuador - 2

7. Consultorio donde fue atendido:.....

8. Persona que realizó la atención:

- Médico
 Obstetra
 Enfermera
 Psicólogo
 Odontólogo
 Otros:.....

II. CALIFIQUE LAS EXPECTATIVAS

Que se refieren a LA IMPORTANCIA QUE USTED OTORGA a la atención que espera recibir en el Establecimiento de Salud. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
3	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el Establecimiento de Salud							
4	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
5	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
6	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
7	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
8	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
9	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

III. CALIFIQUE LAS PERCEPCIONES:

Que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el Establecimiento de Salud. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

FUENTE: “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. RM N° 527-2011/MINSA

ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESGASTE LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS EN EL CENTRO DE SALUD DANIEL HERNANDEZ
Instrumento N° 02

TÉCNICA: Encuesta

INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: recopilar información acerca del desgaste laboral del personal de salud del Centro de salud Daniel Hernández.

INSTRUCCIONES: Sr (a) a continuación se presentará una serie de preguntas para que Ud. los responda señalando con una "X". Este cuestionario es anónimo por lo que se le pide que conteste en forma sincera y veraz. Agradecemos su participación.

I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Sexo:

Masculino

Femenino

2. Edad:años

3. Estado civil

Soltero

Divorciado

Conviviente

Viudo

Casado

4. Tiempo de casado o convivencia

1 – 11 meses

7 – 9 años

1 – 3 años

10 – más años

4 – 6 años

¿Tiene hijos?

Si

No

Un hijo

Dos hijos

Tres hijos

Cuatro hijos

Cinco hijos

Más de cinco hijos

5. Profesión:

Médico

Tec. Enfermería

Enfermera(o)

Otro:.....

6. Tiempo de Profesión

1 – 11 meses

4 – 6 años

1 – 3 años

7 – 9 años

10 – más años

7. Tipo de contrato

Contrato CAS

Nombrado

Contrato Por tercero

8. Horas de trabajo por mes

150 horas

Otro:.....horas

174 horas

II. PREGUNTAS PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados: 0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes, 4 = Una vez a la semana, 5 = Pocas veces a la semana y 6= Todos los días.

Nº	Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.							

FUENTE: Javier Miravalles. Gabinete Psicológico – San Juan de la Cruz.

VIII. Artículo científico

Satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja - 2020

External user satisfaction and burnout of health personnel at the Daniel Hernández Tayacaja Health Center - 2020

Mercedes Acosta Román¹ Luz Elizabeth Rodríguez García² Ethel Leonor Torpoco Román³ Charles Frank Saldaña Chafloque⁴

RESUMEN

El presente trabajo Titulado: “Satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández Tayacaja - 2020” tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández, del distrito de Daniel Hernández, provincia de Tayacaja, Departamento de Huancavelica 2020, respecto a la metodología; el tipo de investigación fue básica, nivel descriptivo y correlacional, con diseño correlacional. Los tipos de muestreo utilizados fueron el no probabilístico intencional para la población de personal de salud (Médicos = 2, Enfermeras = 2, Obstetras = 3, Odontólogos = 2, Psicólogo = 1, Nutricionista = 1, y personal de laboratorio = 1) y el muestreo probabilístico simple conformado por 300 usuarios externos. Las técnicas de recolección de datos fue la encuesta y como instrumentos los 2 cuestionarios.

Como resultado se muestra que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r = -0,556$), lo que permite afirmar que entre los puntajes de la escala de Satisfacción del usuario externo y el Desgaste laboral del personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja existe una correlación negativa significativa, para un nivel de confianza del 95%.

Igualmente se observa que en la muestra en estudio conformado por el personal del Centro de Salud Daniel Hernández tiene en su mayoría con un 72.9% un nivel Medio de Desgaste Laboral, y respecto a los usuarios que fueron atendidos en este establecimiento los resultados son alarmantes al reflejar la insatisfacción en un 92.31%.

Palabras clave: Satisfacción, desgaste laboral, usuario externo.

¹ Magister en Salud Pública, Licenciada en Enfermería, docente de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo. Perú. Filiación: UNAT. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4792-4185>. Correo: mercedesacosta@unat.edu.pe.

² Licenciada en Enfermería, trabajadora de la Red de Salud Tayacaja. Perú. Correo: lrodriguez@redsaludtayacaja.gob.pe

³ Licenciada en Enfermería, trabajadora de la Red de Salud Tayacaja. Perú. Correo: ethel@redsaludtayacaja.gob.pe

⁴ Maestro Ciencias, Mención Manejo integrado de plagas y enfermedades en sistemas agroecológicos, Biólogo, docente de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo. Perú. Filiación: UNAT. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9537-2680>. Correo: charlessaldana@unat.edu.pe.

ABSTRACT

The present work entitled: "Satisfaction of the external user and work exhaustion of the health personnel of the Daniel Hernández Tayacaja Health Center - 2020" aimed to determine the relationship between the satisfaction of the external user and work exhaustion of the health personnel of the Health Center Daniel Hernández, from the district of Daniel Hernández, province of Tayacaja, Department of Huancavelica 2020, regarding the methodology; The type of research was basic, descriptive and correlational level, with a correlational design. The types of sampling used were the intentional non-probabilistic for the population of health personnel (Physicians = 2, Nurses = 2, Obstetricians = 3, Dentists = 2, Psychologist = 1, Nutritionist = 1, and laboratory personnel = 1) and simple probability sampling made up of 300 external users. The data collection techniques were the survey and the 2 questionnaires as instruments.

As a result, it is shown that the Spearman correlation coefficient obtained ($r = -0.556$), which allows to affirm that between the scores of the External User Satisfaction scale and the Work Burnout of the personnel working at the Daniel Hernández Health Center of the province of Tayacaja there is a significant negative correlation, for a confidence level of 95%.

It is also observed that in the study sample made up of the personnel of the Daniel Hernández Health Center, the majority have a 72.9% Medium level of Labor Burnout, and with respect to the users who were treated in this establishment, the results are alarming when reflect dissatisfaction in 92.31%.

Keywords: Satisfaction, job burnout, external user.

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout ha sido descrito conformado por tres síntomas cardinales: Cansancio Emocional: Resultado de la exposición continua a agobiantes demandantes emocionales, donde los recursos emocionales se agotan y la persona experimenta el sentimiento de no poder dar más, de sí misma a los demás. Despersonalización: La persona desarrolla una actitud negativa hacia las personas que atiende. Y Baja Relación Personal: La persona experimenta la sensación de haber fracasado a nivel profesional y a nivel personal, puede tener presente la idea de haberse equivocado de profesión.

Este conjunto de síntomas y signos clínicos se producen cuando se desequilibran las expectativas individuales del profesional en salud, en el orden laboral, con la realidad de las

condiciones del trabajo, algunos ejemplos al respecto, se relacionan con la limitada cantidad de personal en las unidades de salud y los esfuerzos requeridos por estos para satisfacer la demanda de la población, situación que se exacerba con los niveles de desabastecimiento de insumos médicos y no médicos, así como la ausencia de recursos tecnológicos, equipos médicos adecuados para realizar su trabajo.

En pocas palabras la causa de dicho síndrome es la desproporción entre los esfuerzos realizados y los resultados obtenidos, su presencia ocasiona grave daños en la calidad de vida del profesional, así como importantes repercusiones en la calidad de la atención en salud. Este síndrome constituye un problema para los sistemas de salud de nuestro país.

Ya que hace varios años se enfrentan a una falta de solvencia económica para cubrir las demandas de la población, teniendo como principal medida aumentar la carga asistencial sin una retribución económica justa, que satisfaga las demandas del personal asistencial.

Al tomar en cuenta todos los elementos descritos, nos damos cuenta que en nuestro sistema de salud, este síndrome posee una importancia mayúscula para la sociedad en su conjunto, puesto que todas las condiciones están dadas para que la prevalencia de este síndrome sea

Tipo de investigación

Tipo de investigación básica, porque se producirá conocimientos, reflejado en esta investigación el conocimiento de la relación entre la satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández. Con lo cual se podrá descubrir respuestas a determinadas interrogantes a través de la aplicación de procedimientos científicos (Hernández et al., 2018).

Nivel de investigación

Respecto al nivel de investigación, por los conocimientos que se van adquirir en esta investigación sería de nivel descriptivo y correlacional, ya que indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población (Supo, 2017).

Tal es, que en esta investigación se buscó determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández, del distrito de Daniel Hernández, provincia de Tayacaja, Departamento de Huancavelica 2020.

Lugar y periodo de la investigación

Se realizó en el Centro de Salud Daniel Hernández durante el periodo del mes de enero del 2020.

muy elevada y que quizás sea una de las razones más importantes por las cuales existe una deficiente atención en salud y no solamente por la falta de infraestructura y el inadecuado y abastecimiento de insumos médicos como se ha creído hasta ahora.

Por lo cual se realizó esta investigación titulado “Satisfacción del Usuario Externo y Desgaste Laboral del Personal de Salud del Centro De Salud Daniel Hernández Tayacaja – 2020”.

METODOLOGÍA

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión: Usuarios externos mayores de 18 años, de ambos sexos y que brinde su aprobación para encuestarle. En caso de ser los pacientes niños y/o menores de edad se entrevistará a las madres o padres.

Diseño muestral

Su diseño es el correlacional.

$$M = \begin{matrix} X \\ r \\ Y \end{matrix}$$

En donde:

M= Muestra representativa del estudio

X= Desgaste laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández.

r= Relación entre ambas variables

Y= Satisfacción del usuario externo que acudió al Centro de Salud Daniel Hernández.

Tipo de Muestreo

El tipo de muestra a utilizar en las poblaciones P1, P2, P4, P5, P6 y P7 es el no probabilístico de sujetos tipo o intencional, donde “M” es la muestra del estudio. Por lo cual se trabajó con las poblaciones totales de médicos, enfermeros, obstetras, odontólogos, psicólogos, biólogo, nutricionista y laboratorista. En cuanto a la muestra de la población de usuarios externos se usará

el muestreo probabilístico simple conformado por 300 usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Daniel Hernández durante el mes de enero del 2020.

Resultado del tamaño de muestra

M1 = 2

M2 = 3

M3 = 3

M4 = 2

M5 = 1

M6 = 1

M7 = 1

M8 = 300

Para determinar el tamaño de la muestra de los pacientes se aplicó la siguiente fórmula:

<p>Fórmula empleada</p> $n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p*(1-p)* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$
--

Dónde:

N = 1360 (CANTIDAD DE USUARIOS PROMEDIO DE UN MES SEGÚN REFERENCIAS DEL 2018 y 2019)

P (probabilidad de ocurrencia) = 0.5

Z (1- alfa/2) = 1,96 para un nivel de confianza 95%.

E=5% (error máximo de estimación)

Realizando las operaciones correspondientes el tamaño mínimo de la muestra es de 300 usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Daniel Hernández, para un nivel de confianza del 95%.

Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la recolección de datos para recabar información de las dos variables es la encuesta y como instrumentos los cuestionarios.

El instrumento para medir desgaste laboral: Para medir esta variable se tiene el cuestionario más utilizado que es la escala de Maslach de 1986. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Mediante el

cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), se utilizó una versión traducida y validada de la original que ya ha sido utilizada en numerosos estudios realizados en el sector salud.

El instrumento para medir satisfacción del familiar del usuario externo: Contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo según R.M. N° 527-2011/MINSA, ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país.

Técnicas estadísticas para el procesamiento de los datos

Después de obtener llenado los instrumentos de recolección de datos, se procedió a seleccionar todos los datos con el software, se realizó un reordenamiento de todos los cuestionarios debidamente rellenas con sus consentimientos informados, los cuales fueron procesadas e incorporados todos los datos mediante el programa Excel de Microsoft y posteriormente exportados al Spss v 23

En caso del cuestionario de la Satisfacción del usuario externo, para el análisis correspondiente se usó como herramienta de proceso el aplicativo en Excel SERVQUAL modificado.

Se utilizó el análisis estadístico para la presentación de la Satisfacción del

familiar del usuario externo y desgaste laboral del personal de Salud de la unidad de cuidados intensivos, con el paquete estadístico Spss v 23 y Excel de Microsoft. 2016.

Se utilizó el análisis estadístico inferencial para la prueba de hipótesis. La contrastación de las hipótesis se realizará, haciendo uso de la Correlación r de Pearson. Se usará un intervalo de confianza del 95% y un $p < 0.05$ indicará significancia estadística.

Aspectos éticos

Esta investigación no tiene implicancias éticas, sin embargo, al aplicar el instrumento se requiere del consentimiento informado para cada uno de los participantes, es este caso el

personal de salud para el cuestionario de desgaste laboral y basado en el principio de autonomía, mediante el cual todos los familiares de los pacientes y/o pacientes deben decidir responder las preguntas del cuestionario de satisfacción teniendo en cuenta toda la información necesaria.

RESULTADOS

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO

A continuación, se presentan los resultados descriptivos de la caracterización de la muestra de usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja que participan en la investigación.

Tabla 1
Condición del encuestado, Edad, Sexo y Nivel de estudios de los Usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Condición del encuestado	Fi	%
Usuario	183	61,00
Acompañante	117	39,00
Edad del encuestado	Fi	%
De 18 a 32 años	157	52,34
De 33 a 48 años	111	37,00
De 49 a 64 años	22	7,33
De 65 a 82 años	10	3,33
Sexo	Fi	%
Masculino	78	26,00
Femenino	222	74,00
Nivel de estudios	Fi	%
Analfabeto	15	5,00
Primaria	65	21,67
Secundaria	142	47,33
Superior técnico	55	18,33
Universitario	23	7,67
Total	300	100,00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se observa que, la mayoría de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja que participan en la investigación son usuarios 61,00% y el 39,00% son acompañantes, asimismo se observa que la mayoría (52,34%) de los encuestados tienen una edad de 17 a 32 años, seguido de otro porcentaje significativo (37,00%) que tiene una edad de 33 a 48 años. Con respecto al sexo de los encuestados, la

mayoría (74%) son del sexo Femenino y sólo el 26% son del sexo Masculino. También se observa que la mayoría (47,33%) de los encuestados tienen el grado de instrucción educación secundaria, el 21,67% sólo tienen educación primaria, el 18,33% tienen el grado de instrucción de educación superior técnico, el 7,67% tienen educación superior universitaria y el 5,00% restante son analfabetos.

Tabla 2

Profesión, Tiempo de profesión, Tipo de contrato y Horas de trabajo por mes del Personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Profesión	fi	%
Enfermera	3	23,08
Obstetra	3	23,08
Odontólogo	2	15,38
Nutricionista	1	7,69
Médico	2	15,38
Psicólogo	1	7,69
Laboratorista	1	7,69
Tiempo de profesión	fi	%
De 1 a 3 años	3	23,08
De 4 a 6 años	1	7,69
De 7 a 9 años	5	38,46
De 10 a más años	4	30,77
Tipo de contrato	fi	%
CAS	5	38,46
Terceros	1	7,69
Nombrados	6	46,16
SERUMS	1	7,69
Horas de trabajo por mes	fi	%
150 horas	5	38,48
160 horas	2	15,38
174 horas	2	15,38
186 horas	1	7,69
192 horas	2	15,38
222 horas	1	7,69
Total	13	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa, en la tabla 2 que, la composición de la muestra de profesionales del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja que participan en la investigación es variado, lo relevante es

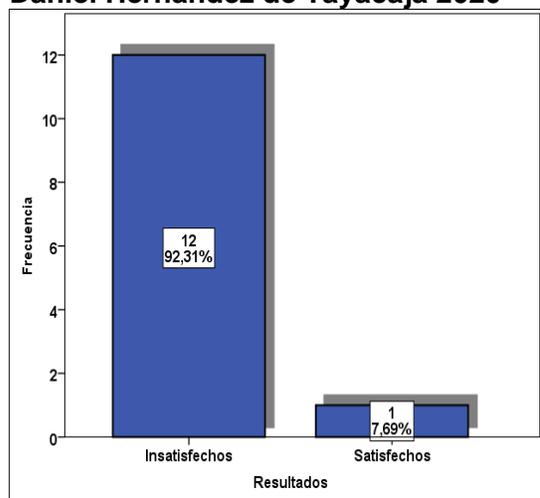
con respecto a las horas mensuales trabajadas, se aprecia que la mayoría (38,48%) del personal encuestado labora mensualmente 150 horas, el 15,38% labora 160 horas mensuales, el 15,38%

labora 174 horas mensuales, otro 15,38% labora 192 horas durante cada mes, también se observa que el 7,69% labora 186 horas mensuales y otro 7,69% labora 222 horas al mes.

RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento que permite evaluar la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja.

Gráfico N° 1
Resultados de la Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020



Fuente: De la tabla 6

En el gráfico N° 1, se observa que, según la opinión de los usuarios o los familiares de los usuarios del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja, la mayoría (92,31%) del personal genera insatisfacción en los usuarios y sólo el 7,69% del personal si propicia satisfacción en los usuarios del centro de salud.

Tabla 3
Estadígrafos de los puntajes de las dimensiones de la Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Dimensiones de la satisfacción	Media	Desviación estándar	Coefficiente de variabilidad
Expectativas del usuario /familiar	150,46	5,44	3,62%
Percepción de la calidad del servicio	130,31	11,47	8,80%

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla 3 que, el puntaje promedio de las expectativas de los usuarios externos, en relación al personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja es de 150,46 puntos, mientras que el puntaje promedio de la Percepción es de 130,31 puntos, con respecto a la variabilidad de los puntajes se aprecia que en las dos dimensiones de la satisfacción del usuario existe una fuerte homogeneidad en los puntajes, ya que la variabilidad no supera el 33%.

Tabla 4
Estadígrafos de los puntajes de la Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Estadígrafos	Valor
Media	280,77
Desviación estándar	12,95
Coefficiente de variabilidad	4,61%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se aprecia que, el puntaje promedio de la satisfacción de los usuarios externos en relación al personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja es de 280,77 puntos, con una dispersión baja (12,95) de los puntajes y una fuerte homogeneidad (4,61%) de los puntajes, ya que la variabilidad se aproxima 0,00%.

RESULTADOS DEL DESGASTE LABORAL DEL PERSONAL

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento que permite evaluar el

desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja, que participan en la investigación.

Tabla 5

Niveles de las dimensiones del Desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Profesional	Dimensiones del Desgaste laboral					
	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
	fi	%	fi	%	Fi	%
Bajo	3	23,08	1	7,69	1	7,69
Medio	6	46,15	8	61,54	9	69,23
Alto	4	30,77	4	30,77	3	23,08
Total	13	100	13	100	13	100

Fuente: Elaboración propia

Se observa, en la tabla 5 que, en la dimensión Cansancio emocional la mayoría (46,15%) del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja tiene un nivel Medio, seguido del 30,77% del personal que presenta un nivel Alto y sólo el 23,08% tienen un nivel Bajo de Cansancio emocional. En la dimensión Despersonalización la mayoría (61,54%) del personal que participa en el estudio tiene un nivel Medio, seguido del 30,77% del personal que presenta un nivel Alto y sólo el 7,69% tienen un nivel Bajo de Despersonalización. En la dimensión Realización personal la mayoría (69,23%) de los encuestados tienen un nivel Medio, seguido del 23,08% del personal que presenta un nivel Alto y sólo el 7,69% tienen un nivel Bajo en la Realización personal.

En la tabla 6 se observa que, la mayoría (76,92%) del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja tiene un nivel Medio de Desgaste laboral, el 23,08% del personal encuestado presenta un nivel Alto y ningún (0,00%) encuestado tiene un nivel Bajo de Desgaste labora.

Tabla 7

Estadígrafos de los puntajes del Desgaste laboral del Personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Estadígrafos	Valor
Media	59,69
Desviación estándar	13,52
Coeficiente de variabilidad	22,65%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se aprecia que, el puntaje promedio del Desgaste laboral del personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja es de 59,69 puntos, con una dispersión moderada (13,52) de los puntajes y una homogeneidad (22,65%) de los puntajes, ya que la variabilidad es menor al 33%.

Tabla 6

Niveles del Desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020

Niveles	fi	%
Bajo	0	0,00
Medio	10	76,92
Alto	3	23,08
Total	13	100,00

Fuente: Elaboración propia

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y DESGASTE LABORAL DEL PERSONAL

Tabla 8

Correlación de los puntajes de la Satisfacción del usuario externo y el Desgaste laboral del personal del Centro de Salud

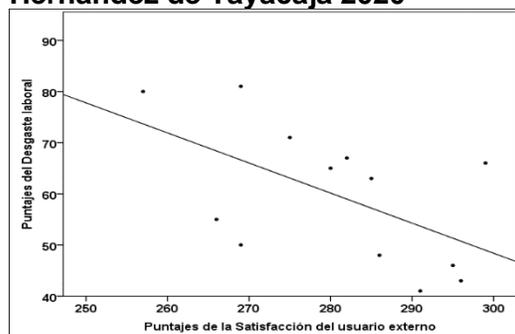
Rho de Spearman	de Satisfacción del usuario externo	del	Coefficiente de correlación	Desgaste laboral
				- 0,556**
			Sig. (bilateral)	0,049
			N	13

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8 se muestra el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r = - 0,556$), lo que permite afirmar que entre los puntajes de la escala de Satisfacción del usuario externo y el Desgaste laboral del personal que labora en el Centro de Salud Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja existe una correlación negativa significativa, para un nivel de confianza del 95%.

Gráfico N° 5

Diagrama de dispersión de los puntajes de la Satisfacción del usuario externo y el Desgaste laboral del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja 2020



Fuente: Elaboración propia

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis a contrastar

H_0 : Existe una correlación positiva o nula entre los puntajes del nivel de desgaste laboral del personal de salud y los puntajes del grado de satisfacción de los

usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández.

$$H_0: \delta \geq 0$$

H_1 : Existe una correlación negativa entre los puntajes del nivel del desgaste laboral del personal de salud y los puntajes del grado de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández.

$$H_1: \delta < 0$$

El valor del coeficiente de correlación de Spearman calculado (tabla No. 12) entre los puntajes de la satisfacción del usuario externo y el nivel de desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández es: $= - 0,556$

Regla de decisión: Se rechaza H_0 y se acepta la H_1

Como se demuestra hipótesis alterna (H_1), entonces se demuestra que: El nivel de desgaste laboral del personal de salud y el grado de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Daniel Hernández se relacionan de manera inversa y significativa.

Lo que significa que: a menor incidencia de desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández mayor es el grado de satisfacción del usuario externo y a mayor incidencia de desgaste laboral del personal de salud del

Centro de Salud Daniel Hernández menor es el grado de satisfacción del usuario externo.

DISCUSIÓN

En una investigación titulada Nivel de estrés laboral de la enfermera y grado de satisfacción del paciente hospitalizado realizada por Gamarra y Rodríguez los resultados que arrojaron fueron que, de las enfermeras con nivel alto de estrés, el 100,0 por ciento de los pacientes se sienten insatisfechos; las enfermeras con nivel medio de estrés, el 83,3 por ciento de los pacientes se sienten insatisfechos y el 16,7 por ciento, satisfechos; las enfermeras con nivel bajo de estrés, el 78,6 por ciento de los pacientes se sienten satisfechos y el 21,4 por ciento insatisfechos con el trato que reciben por parte de la enfermera. Se concluye que existe una relación significativa $p < 0.05$ entre el nivel de estrés laboral de la enfermera y el grado de satisfacción del paciente hospitalizado.

En conclusión, en la investigación realizada en el Centro de Salud Daniel Hernández indica que a menor incidencia de desgaste laboral del personal de salud mayor es el grado de satisfacción del

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arnoletto, E.J. (2007). Glosario de Conceptos Políticos Usuales. Ed. EUMEDNET 2007.

<http://www.eumed.net/dices/listado.php?dic=3>

Blas, J A. (2018). Síndrome de burnout en el personal médico y de enfermería que labora en áreas críticas del Hospital Luis Negreiros Vega, Callao 2018. Universidad Privada San Juan Bautista Facultad De Ciencias De La Salud Escuela Profesional De Medicina Humana, 59.

usuario externo y a mayor incidencia de desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández menor es el grado de satisfacción del usuario externo.

CONCLUSIONES

- La mayoría (76,92%) del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja tiene un nivel Medio de Desgaste laboral, el 23,08% del personal encuestado presenta un nivel Alto y ningún (0,00%) encuestado tiene un nivel Bajo de Desgaste labora. Esto se confirma con que las 3 dimensiones del desgaste laboral se encuentren en nivel medio en sus mayores porcentajes, 46.15% en cansancio emocional, 61.54% en despersonalización y 69.23% en Falta de realización personal.
- Según la opinión de los usuarios o los familiares de los usuarios del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja, la mayoría (92,31%) del personal genera insatisfacción en los usuarios y sólo el 7,69% del personal si propicia satisfacción en los usuarios del centro de salud.

Calderón P. R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018. Universidad Privada Norbert Wiener, 131.

Conchago, O. D. (2015). Estrés en el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 3(2), 97. Retrieved from <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1243/1/UNACH-EC-ENFER-0008.pdf>

- Chinchay, E. M. (2014). Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014. Universidad César Vallejo.
- Díaz S. (2017). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado – 2017. Repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2967/MDSdibrsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios de consultorios externos (2014). Perú. Ministerio de Salud. <https://hma.gob.pe/calidad/infor-15/servqual-14/servqual-consultorios-2014>.
- Hernández A., Ramos P., Placencia B., Indacochea B., Quimis A., & Moreno L. (2018). Metodología de la investigación científica. Metodología de la investigación científica. Editorial Científica 3Ciencias. <https://doi.org/10.17993/ccyll.2018.15>
- Hidalgo B., Ruiz M. & Medina E. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal docente universitario. Revista Atlanta. (Quito): Cuadernos de Educación y Desarrollo. [https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/03/sindrome-burnout-docente.htmlfile:///C:/Users/LENOV O~1/AppData/Local/Temp/Rar\\$Dla 0.917/sindrome-burnout-docente.pdf](https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/03/sindrome-burnout-docente.htmlfile:///C:/Users/LENOV O~1/AppData/Local/Temp/Rar$Dla 0.917/sindrome-burnout-docente.pdf)
- Pérez J. & Gardey A. (2011) Definición de satisfacción del cliente. <https://definición.de/satisfacción-del-cliente/>
- Mauricio S. (2008). La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos. Colombia. Rev. Colomb. Psiquiat. (Bogota)2008, vol. (37) / No. 1/47-50. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v37n1/v37n1a04.pdf>
- Muñoz I. (2016). La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6677/Muñoz_GI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarro R. (2019). Primer Hospital valenciano en resultados y segundo más eficiente. Sanitaria, España: 2019, junio. Sección C. p. 1. <https://www.redaccionmedica.com/autonomias/valencia/vinalopo-primer-hospital-valenciano-en-resultados-y-segundo-mas-eficiente--5831>
- Noyes R, Hoenk P., Kuperman S. & Slymen D. Depersonalization in accident victims and psychiatric patients. Journal of Nervous and Mental Diseases. 1977;164(6):401-7.
- Rengifo O. & Rodríguez E. (2015). Nivel de estrés laboral de la enfermera y grado de satisfacción del paciente hospitalizado Trujillo, periodo setiembre y octubre 2015. Perú: Universidad César Vallejo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13652>
- Reyes A. (2011). El agotamiento emocional a partir del enfoque de acción sin daño [tesis doctoral] Bogotá: Universidad Nacional De Colombia Facultad De Ciencias Humanas Departamento de trabajo

- Social Bogotá, 2011.
http://www.bivipas.unal.edu.co/bitstream/10720/581/1/TT-224-Reyes_Angelica-2011-434.pdf
- Sierra M, Berrios G. (1998).
Depersonalization:
neurobiological perspectives.
Biological Psychiatry.
[https://www.biologicalpsychiatryjournal.com/article/S0006-3223\(98\)00015-8/abstract](https://www.biologicalpsychiatryjournal.com/article/S0006-3223(98)00015-8/abstract)
- Supo, J. (2017). Portafolio de Aprendizaje Para la Docencia en Investigación Científica. Sociedad Hispana de Investigadores Científicos (Vol. 53, p. 48). www.sincie.com
- Unidad de Gestión de la Calidad - Satisfacción del Usuario Externo. (2013). Perú. Ministerio de salud. https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf