

Llamkasun

Trabajemos



Satisfacción del usuario y desgaste laboral del personal de salud de un establecimiento de la Región Huancavelica



Teaching practice in the teaching of reading and writing in a Peruvian reality



Prática docente no ensino da leitura e da escrita numa realidade peruana



<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i2.46>



Satisfacción del usuario y desgaste laboral del personal de salud de un establecimiento de la Región Huancavelica

Teaching practice in the teaching of reading and writing in a Peruvian reality

Prática docente no ensino da leitura e da escrita numa realidade peruana

Mercedes Acosta Román 

Universidad Nacional Autónoma De tayacaja Daniel Hernández Morillo

Luz Elizabeth Rodríguez García 

Red de Salud Tayacaja

Ethel Leonor Torpoco Román 

Red de Salud Tayacaja

Charles Frank Saldaña Chafloque 

Universidad Nacional Autónoma De tayacaja Daniel Hernández Morillo

RESUMEN

Este trabajo tiene 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. Los tipos de muestreo utilizados fueron el no probabilístico intencional para la población de personal de salud de diversas especialidades con un total de 13 y el muestreo probabilístico simple por 300 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta para los 2 cuestionarios. Como resultado el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r = -0,556$), esto indica que entre los puntajes de la escala de Satisfacción del usuario externo y el Desgaste laboral del personal de salud si existe una correlación negativa significativa, para un nivel de confianza del 95%. Igualmente se observa que la muestra del personal de salud 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.

RECIBIDO : 10-02-2021

ACEPTADO : 27-05-2021

DOI:

<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i2.46>



ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between external user satisfaction and job burnout among health personnel at the Daniel Hernández Health Center, Daniel Hernández district, Tayacaja province, Department of Huancavelica 2020, with respect to methodology; the type of research was basic, descriptive and correlational. The types of sampling used were non-probabilistic purposive sampling for the population of health personnel of various specialties with a total of 13 and simple probabilistic sampling for 300 users. The data collection technique was the survey for the 2 questionnaires. As a result of the Spearman correlation coefficient obtained ($r = - 0.556$), this indicates that there is a significant negative correlation between the scores of the external user satisfaction scale and the health personnel's labor attrition, for a confidence level of 95%. It can also be seen that the sample of health personnel at the Daniel Hernández Health Center has, for the most part (72.9%), a Medium level of Job Burnout, and with respect to the users who were attended to at this facility, the results are alarming, reflecting dissatisfaction at 92.31%.

Keywords: satisfaction, job burnout, external user.

RESUMO

Este trabalho visa determinar a relação entre a satisfação do utilizador externo e o esgotamento do pessoal de saúde do Centro de Saúde Daniel Hernandez, distrito de Daniel Hernandez, província de Tayacaja, Departamento de Huancavelica 2020, relativamente à metodologia; o tipo de investigação foi de nível básico, descritivo e correlacional. Os tipos de amostragem utilizados foram intencionais e não-probabilísticos para a população de pessoal de saúde de várias especialidades com um total de 13 e amostragem probabilística simples para 300 utilizadores. A técnica de recolha de dados foi o inquérito para os 2 questionários. Como resultado do coeficiente de correlação Spearman obtido ($r = - 0,556$), isto indica que existe uma correlação negativa significativa entre os resultados na escala de satisfação do utilizador externo e o esgotamento do emprego do pessoal de saúde, para um nível de confiança de 95%. Observa-se também que a amostra de pessoal de saúde no Centro de Saúde Daniel Hernández tem uma maioria de 72,9% com um nível médio de desemprego, e com respeito aos utilizadores que foram atendidos nestas instalações, os resultados são alarmantes, reflectindo uma insatisfação de 92,31%.

Palavras-chave: satisfação, esgotamento do emprego, utilizador externo.

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout ha sido descrito por tres síntomas cardinales: Primero el cansancio Emocional donde los recursos emocionales se agotan y la persona experimenta el sentimiento de no poder dar más, de sí misma a los demás. Segundo la despersonalización, en el cuál la persona desarrolla una actitud negativa hacia las personas que atiende y tercero la baja relación personal, donde la persona experimenta la sensación de haber fracasado a nivel profesional y a nivel personal (Hidalgo et al., 2019).

Refiriéndonos también Reyes (2011) 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. También el daño de estos síntomas en todas las profesiones y oficios de los trabajadores, por lo cual surge el concepto de síndrome. Según Mauricio (2008), el estrés se puede manifestar como una respuesta natural o cotidiana y necesaria para la supervivencia. 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, renunciaciones y entre otros (Conchago, 2015).

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). 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, resulto con un 21.3% de quienes padecen síndrome de burnout, y un 41.3% presentó agotamiento

emocional tipo alto, 23.8% despersonalización tipo alta; y 36.2% una realización personal del tipo bajo. (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”, Cuya 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”, 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. Sus resultados fueron que, de las enfermeras con nivel alto de estrés, el 100,0

por ciento de los pacientes se sienten insatisfechos (Rengifo et al., 2015).

En otro estudio “Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018.” 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% (Calderón, 2018).

El agotamiento emocional en las últimas décadas ha dado importancia y es por ello la cantidad de investigaciones, evidenciándose el daño de estos síntomas en todas las profesiones y oficios, por lo cual surge el concepto de síndrome (Reyes, 2011). Por lo cual los trabajadores se sienten debilitados y agotados, incluso sin ninguna fuente de reposición. Las fuentes de este agotamiento 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 (Noyes et al., 1977; Sierra et al., 1977).

En la encuesta de satisfacción aplicada en los usuarios de consultorios externos (2014), se describe que empatía es cuando en el ámbito de la salud el personal prioriza primero al paciente en caso de la situación que padezca. Pero respecto a lo señalado de empatía en la Unidad de Gestión de la Calidad - Satisfacción del Usuario Externo (2013) es poseer un sentimiento de participación afectiva y de involucramiento con la realidad que afecta en otra persona.

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

Por lo cual se realizó esta investigación “Satisfacción del usuario y desgaste laboral del personal de salud de un establecimiento de la Región Huancavelica”.

METODOLOGÍA

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

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, de la 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 de 18 a 80 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 como representante de la atención recibida de su familiar.

Criterio de exclusión: usuarios externos que no quisieron participar en este estudio, negándose a firmar la autorización.

Tipo de Muestreo

El tipo de muestra a utilizar en las siete poblaciones de los profesionales de salud 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 enfermeros (M1), obstetras (M2), odontólogos (M3), nutricionista (M4), médicos (M5), psicólogos (M6), y laboratorista (M7). En cuanto a la muestra de la población de usuarios externos se utilizó el muestreo probabilístico simple conformado por una población de 1370 y al

realizar la fórmula estadística una muestra (M8) con 300 usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Daniel Hernández durante el mes de enero del 2020.

Resultado del tamaño de muestra

Tabla 1

Personal de salud que participa en la muestra en estudio

Muestra	Profesión condición	Cantidad
M1	Enfermera	2
M2	Obstetra	3
M3	Odontólogo	3
M4	Nutricionista	2
M5	Médico	1
M6	Psicólogo	1
M7	Laboratorista	1
M8	Usuarios externos	300
Total		313

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

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

$$n^0 = p * (1 - p) * \left[\frac{z \left(1 - \frac{\alpha}{2} \right)}{d} \right]^2$$

Datos:

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%.

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 fue 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 usuario externo y 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 si tiene implicancias éticos, ya que al aplicar el instrumento se requiere del consentimiento informado para cada uno de los participantes, como en el caso de medir la satisfacción y se solicitó los permisos a los usuarios externos, los familiares de los usuarios externos al ser

menores de edad y en el caso del 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 2

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
Familiar del usuario menor de edad	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

En la tabla 2 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 los familiares de los usuarios menores de edad, es decir los padres o madres, asimismo se observa que la mayoría (52,34%) de los encuestados tienen una edad de 17 a 32 años, seguido de un (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 3

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

Se observa, en la tabla 3 que, la composición de la muestra de profesionales del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja que participan en la investigación es variada.

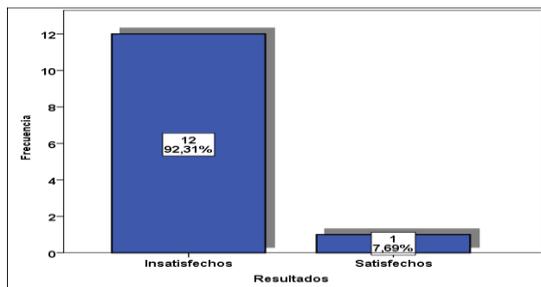
Lo relevante es con respecto a las horas mensuales trabajadas, se aprecia que la mayoría (38,48%) del personal encuestado labora mensualmente 150 horas, el 15,38% labora 160 horas mensuales, el 15,38% labora 174 horas mensuales, otro 15,38%

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

Figura 1

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



Fuente: De la tabla 6

En figura 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.

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 4

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 4 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.

Tabla 5

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

Rho de Spearman	Satisfacción del usuario externo	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 5 se muestra el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r = - 0,556$), lo que permite afirmar que entre los puntajes de la escala de

Tabla 4

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

En la tabla 4 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.

Relación entre la satisfacción del usuario y desgaste laboral del personal

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%.

Prueba de hipótesis

Hipótesis a contrastar

Ho: 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.

Ha: 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.

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_a

Como se demuestra hipótesis alterna (H_a), 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 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.

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.
- 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\\$Dla0.917/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$Dla0.917/sindrome-burnout-docente.pdf)
- 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>
- 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, BerriosG. (1998).

Depersonalization:

neurobiological perspectives.

Biological Psychiatry.

<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.p](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf)

[df](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf)

Contacto

Mercedes Acosta Román

mercedesacosta@unat.edu.pe

