



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio
de obstetricia de una Microred de Salud - Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Silva Melendres, Sandy Geraldyn (orcid.org/0000-0002-5303-7806)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

CO-ASESOR:

Dr. Carpio Montenegro, Walder Franco (orcid.org/0000-0003-1292-3710)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por brindarme su amor y superar las adversidades que se presentaron en el camino.

A mi hijo Sebastián por ser mi motivación durante este proceso.

A los abuelitos de mi hijo, María Isabel y Hernaldo, por su apoyo, valores, motivación durante este camino y el impulsarme cada día a seguir adelante para alcanzar mis metas.

Sandy Geraldyn

Agradecimiento

Agradecimiento al Dr. Manuel Ramos de la Cruz por brindarme su apoyo para realizar la elaboración de la tesis, me enseñó y me orientó siempre para ir mejorando día a día. Y un agradecimiento especial para aquellas personas que me ayudaron y motivaron en esta investigación y fueron partícipes de la misma.

Sandy Geraldyn

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	16
3.5. Procedimiento:.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos:.....	18
3.7. Aspectos éticos:.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXO	

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de las dimensiones del estrés laboral.....	19
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de satisfacción.....	21
Tabla 3. Relación entre dimensiones de estrés laboral y satisfacción.....	21
Tabla 4. Relación entre el estrés laboral y nivel de satisfacción.....	23

Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de estrés laboral.....	19
Figura 2. Nivel de satisfacción.....	20

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque, 2022, cuyo argumento se basa en la teoría de Maslach y Jackson para la variable de estrés laboral y la teoría de dos factores para la satisfacción del usuario. El tipo de investigación fue básico descriptivo, con diseño no experimental, transversal; la muestra fue de 24 obstetras con un muestreo por conveniencia y 24 usuarias escogidas por aleatorización simple; la técnica usada fue la encuesta con dos cuestionarios tipo Likert con 18 ítems cada uno, fueron validados por juicios de cinco expertos, para estimar la confiabilidad se ejecutó una prueba piloto en 15 obstetras y

15 gestantes, obteniéndose un valor de 0,0810 y 0,025, para el estrés laboral y satisfacción del usuario, respectivamente, siendo considerada elevada. Como resultados se obtuvo un nivel medio de estrés laboral (58.3%) y un nivel bajo (37.5%) de satisfacción del usuario, la relación entre las dimensiones de ambas variables fue significativa. Se concluyó que existe una correlación inversa - significativa entre ambas variables, es decir, a mayor estrés laboral, menor es el nivel de satisfacción.

Palabras clave: Estrés laboral, satisfacción del paciente, servicio de obstetricia, usuarias.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between work stress and the level of satisfaction of the users of the obstetrics service of a Micro-network of Health- Lambayeque, 2022, whose argument is based on the theory of Maslach and Jackson for the stress variable, and the two-factor theory for user satisfaction. The type of research was basic descriptive, with a non-experimental, cross-sectional design; the sample was 24 obstetricians by convenience sampling and 24 users by simple randomization; The technique used was the survey with two Likert-type questionnaires with 18 items, validated by expert judgments, to estimate the reliability, a pilot survey was carried out, obtaining a value of 0.0810 and 0.025, for job stress and job satisfaction, respectively, being considered high. As results, a medium level of work stress (58.3%) and a low level (37.5%) of user satisfaction were obtained, the relationship between the dimensions of both variables was significant. It was concluded that there is a significant inverse correlation between both variables, that is, the higher the job stress, the lower the level of satisfaction.

Keywords: Work stress, patient satisfaction, obstetrics service, users.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la capacidad de respuesta del sistema de salud según las expectativas del usuario está reflejada por comentarios negativos, como, por ejemplo, mala atención, no se respeta su dignidad y los derechos humanos entre otros aspectos (OMS, 2020). Por ello el gran reto de toda organización pública o privada a nivel mundial es optimizar los servicios de salud, planteándose estrategias que permitan brindar una prestación de calidad y lograr la satisfacción del usuario, garantizando el acceso, equidad y seguridad de los mismos, Soto (2019) así mismo, es imprescindible que el estado invirtiera económicamente en el sector salud, permitiendo adquirir nuevos conocimientos y habilidades en tecnología, recursos humanos e insumos, entre otros, respondiendo oportunamente la demanda de los usuarios (Holguín et al., 2019).

No obstante, la Organización mundial de la Salud expresó que 85% de trabajadores asistenciales a nivel mundial mostraron señales de estrés laboral; donde el 68 % corrió el riesgo de desarrollar algún trastorno, además, se manifestó que el ausentismo en un número mayor de trabajadores correspondió al estrés y el 60% de jornadas laborales desaparecieron por este motivo lo que afectó el desempeño laboral. En el Perú, el uso de ansiolíticos se triplicó en comparación con la última década, aumentando en un 10% las enfermedades depresivas cuya causa pudo deberse al estrés (Seijas, 2019).

Por ello, los profesionales de la salud mostraron actitudes positivas de la mano de un buen conocimiento ante la población que demandó encontrar una solución a sus problemas médicos, esperando que los profesionales y sus colaboradores muestren un buen trato, una respuesta a su consulta de salud y valores (Emiru A, 2020). Los establecimientos del primer nivel de atención, presentaron una mayor población puesto que su estructura fue pequeña y cuentan con capacidades mínimas de atención (Hsaiet al., 2020).

A nivel internacional, en América Latina y Caribe fallecieron 8 millones de pacientes por enfermedades básicas no tratadas en el primer nivel de atención, un claro ejemplo que la insatisfacción en estos servicios generó un porcentaje mayor

de mortalidad. Esta característica sobresalió en los países pobres (pobreza extrema), con altos índices de desigualdades, inaccesibilidad a salud y escasez de medicinas originando un gasto adicional a los usuarios y al sistema de salud (Banco Mundial, 2018).

En el Perú a pesar que se han propuesto metas para lograr una cobertura universal en salud sobresalió el desequilibrio socio económico que afectó a un gran número de personas. Nuestro sistema de salud se encuentra dividido, sumándole la poca inversión, la gestión deficiente de los recursos y la corrupción, que originan gran insatisfacción en la comunidad, desencadenando una crisis en el sector, Custodio et al. (2017) un claro ejemplo fue la investigación efectuada en un hospital ESSALUD, hallándose que el 60.77% de los usuarios presentó insatisfacción, Becerra et al.(2020) en el distrito de Lima solo el 23% de las personas atendidas mostraron una buena relación personal de salud – paciente, siendo estimada por las actitudes y particularidades observadas durante el cumplimiento de sus funciones como cortesía,escucha, respeto, sensibilidad, comprensión, confianza y explicación sobre su enfermedad (Paredes C, 2020) según el Instituto Nacional del Niño se menciona que en consulta externa existió una predisposición decreciente de insatisfacción(Shimabuku et al., 2017).

Por otro lado, en una Microred de Salud- Lambayeque, sobre todo en el consultorio de obstetricia, se registraron quejas verbales de manera frecuente, describiendo que el personal de salud no expuso el diagnostico ni tratamiento pues existió la dificultad del idioma, así mismo, el limitado recurso humano que muchas veces dejó desabastecido el consultorio cuando se fueron de días libres por lo que setuvo que reprogramar la consulta, deficiente paciencia, empatía, comunicación y amabilidad con los usuarios. El procedimiento para estimar la satisfacción de los servicios involucró criterios como la estructura, procesos y resultados, agregándole la accesibilidad.

Siendo el problema general: ¿Existe relación entre el estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque, 2022? como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de las obstetras?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de las usuarias?, ¿Existe

relación entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de la satisfacción de las usuarias?

Por lo anteriormente descrito, fue de suma importancia establecer relaciones asertivas entre los profesionales y los usuarios, así mismo, los servicios de salud debieron ser manejados de forma integral e individualizados para obtener un beneficio mayor en la salud general de las personas; la importancia de la investigación residió en los resultados obtenidos que fueron de gran beneficio para optimizar los servicios de salud, promoviendo estrategias de intervención en prestaciones del primer nivel de atención de salud produciendo un impacto dentro de la sociedad; tuvo un alcance práctico puesto que permitió a los trabajadores generar conciencia en relación a su desempeño laboral, teóricamente se justificó en los estudios internacionales y nacionales, que buscaron aportar conocimientos orientados al problema del estrés laboral y satisfacción del usuario; metodológicamente se utilizaron las técnicas y métodos para recoger información, así como los instrumentos ya validados como referencia para futuras investigaciones, con lo que se logró plantear, expresar y reorganizar estrategias concernientes a las variables (Febres et al., 2020).

Por ello, el objetivo general fue: Determinar la relación entre el estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque, 2022. Como objetivos específicos: Identificar el nivel de estrés laboral de las obstetras; Identificar el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia; Establecer la relación entre las dimensiones de estrés laboral y dimensiones de la satisfacción de las usuarias.

Como hipótesis de investigación, H_1 : Existe relación inversa entre el estrés laboral y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque y por hipótesis nula: H_0 : No existe relación inversa entre el estrés laboral y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Para la redacción de los antecedentes, se incluyó aquellos estudios con las variables estrés laboral y satisfacción del usuario, mencionándose a continuación:

Ezenwaji et al. (2019) en Nigeria, estableció el nivel de estrés laboral y síntomas de agotamiento en relación a factores sociodemográficos. En este estudio de tipo transversal correlacional efectuado en 393 enfermeras. Se concluyó que los profesionales que laboraron en establecimientos de salud públicos presentaron mayor agotamiento en comparación con el sector privado, así mismo, las enfermeras presentaron mayor grado de estrés.

Este estudio aportó que estos problemas de salud mental en los profesionales deben ser considerados como prioridad para cualquier política centrada en mejorar la calidad de las prestaciones médicas, siendo de vital importancia iniciar estrategias de manejo del estrés y agotamiento ocupacional.

Ilić et al. (2018) en Polonia, plantearon identificar la correlación del riesgo psicosocial laboral y estrés en médicos, enfermeras. Este estudio de tipo transversal aplicado en 88 médicos y 80 enfermeras. Concluyeron que los médicos mostraron mayor demanda cognitiva y emocional, ambos grupos profesionales obtuvieron altas exigencias sensoriales y responsabilidad laboral, además, el agotamiento registró mayor grado de afectación en los médicos y la inseguridad fue alta.

Este estudio contribuyó a una información importante, puesto que, de acuerdo a los factores personales, los médicos y enfermeras simbolizaron grupos profesionales que respondieron a altas exigencias laborales, responsabilidad, compromiso e inseguridad laboral. El desgaste laboral tiende a ser ignorado, trayendo consigo graves efectos en la salud mental.

Zun et al. (2018) en Malaysia, se trazaron como propósito evaluar el nivel de satisfacción mediante SERVQUAL. En un estudio de corte transversal efectuada en 386 pacientes. Concluyeron que, en todas las dimensiones, se marcó una diferencia estadísticamente significativa negativa entre las expectativas y percepciones.

Con esta publicación, se pudo comprender que la evaluación con SERVQUAL suministra una aproximación más realista al contexto que se quiso estudiar, siendo

el instrumento ideal para valorar la calidad de servicio en salud, podemos tener un panorama de la realidad de los servicios públicos de otro país, que se asemejan al sistema de salud de nuestra localidad, donde la calidad de atención sigue siendo muy ineficiente, por lo que es necesario intervenir para optimizarla y así satisfacer las necesidades del usuario.

Chiang et al. (2018) en Chile, trazaron como propósito examinar la correlación entre estrés y satisfacción laboral. En una investigación de tipo descriptiva, correlacional y transversal realizada en 184 trabajadores. Se concluye que, en relación al estrés, los trabajadores expresaron baja tensión y demanda psicológica, alto grado de control laboral y apoyo; para la satisfacción laboral, se registró un nivel medio. Las correlaciones denotan que, a mayor percepción de las variables, se logra disminuir el nivel de estrés.

Esta investigación permitió conocer que dentro del funcionamiento adecuado de una institución saludable se debe conservar un buen contacto con el entorno y adaptarse, así desarrollaremos el sentido de permanencia en los trabajadores. Con ello, se establecerá una integridad interna, misión, visión, expectativas, entre otros. Al detectarse una reducción de la calidad de vida laboral, los niveles elevados de estrés repercuten negativamente en el desempeño laboral.

A nivel nacional, Febres et al. (2020) en Huancayo, proyectaron como propósito principal estipular la calidad de atención en consultorio externo-medicina interna. En una investigación de tipo observacional, descriptivo, transversal aplicado en 292 pacientes. Se concluyó que Satisfacción global dependió de la seguridad y empatía, el mayor nivel de insatisfacción se registró en aspectos tangibles seguido de capacidad de respuesta.

En esta tesis, resaltó que la satisfacción fue un indicativo de calidad proporcionada en servicios de salud, establecer el nivel de satisfacción reconocerá errores y ratificó fortalezas con la finalidad de desplegar un sistema de salud con la calidad que los pacientes solicitan, además, involucró al bienestar de la salud general, por lo que fue necesario darle mayor importancia para alcanzar una atención de calidad.

Por otro lado, Becerra et al. (2020) en Ica, identificaron el grado de

satisfacción del usuario, durante la pandemia COVID- 19. Fue una investigación de tipo prospectivo-transversal, efectuado en 120 usuarios que acuden a consulta externa. Concluyeron que la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía mostraron insatisfacción, además, del trato que recibieron.

En este artículo, se pudo evidenciar la crisis del sistema de salud de nuestro país durante la pandemia covid-19, los establecimientos de salud (I-1, I-2, I-3 y I-4) solo se responsabilizaron por la atención de urgencias y emergencias, dejando de lado las enfermedades crónicas, por lo que los pacientes manifestaron su insatisfacción en todas las dimensiones, con ello fue primordial plantear mecanismos para cambiar esta percepción y asegurar la satisfacción del usuario.

Así mismo, Hernández et al. (2019) en Perú, establecieron como objetivo valorar la satisfacción con la atención tomada en las instituciones públicas (MINSA). En un estudio de tipo analítico transversal realizada en 14 206 adultos peruanos. Se concluyó que a nivel nacional los usuarios estuvieron satisfechos con el servicio recibido calificándolo como "bueno o muy bueno". Sin embargo, los usuarios con alguna enfermedad crónica manifestaron menor satisfacción.

Con este artículo, se pudo deducir que la percepción negativa de la satisfacción del usuario se centró, en su mayoría, en aquellas poblaciones que presentaron una inaccesibilidad a los servicios de salud, lo que generó un gasto adicional a su economía. Además, permitió conocer el reporte de los usuarios respecto a la atención en zonas rurales donde se manifestó una regular satisfacción, teniendo en cuenta la posibilidad de mejorar ciertas condiciones como accesibilidad a insumos, costumbres, tiempos de espera para su atención, entre otros.

Palma et al. (2019) en Perú, proyectó como finalidad instaurar la prevalencia de estrés en relación al trabajo y factores asociados. En una investigación de tipo retrospectivo analítico, realizado en 207 participantes. Concluyeron que existe prevalencia mayor de estrés laboral, el grado severo se registró en trabajadores con comorbilidades, en aquellos con síntomas depresivos, y laboraron más horas, como factor protector ante el estrés se identificó la buena calidad de vida.

Esta tesis resaltó que el estrés se caracterizó como un desequilibrio de las demandas y condiciones laborales, siendo percibida como un escenario dañino,

involucrando a la comunicación y relaciones intra laborales. Por ello, se ha manifestado que al existir estrés laboral llevaría un deterioro en el desempeño laboral.

A nivel local, Guerrero (2022) en Chiclayo, planteo instaurar la asociación estrés laboral-desempeño profesional ante la COVID-19. Investigación básica, cuantitativa, descriptiva-correlacional no experimental aplicada en 90 profesionales. Concluyó que se registra un nivel alto en estrés laboral, identificándose un nivel bajo en desempeño, por lo que coexiste relación significativa entre ambas variables.

Con este antecedente, fue importante señalar que la finalidad de toda institución pública fue prestar servicios de calidad y satisfacer al usuario, siendo uno de los temas más analizados que busca determinar las necesidades y percepción de los usuarios ante la calidad brindada. Sin embargo, fue evidente que existen falacias que deben ser superadas para lograr optimizar estos servicios. Para ello fue necesario plantear estrategias que permitan actualizar y retroalimentar al personal de salud con el fin de mejorar las fortalezas, habilidades como asertividad, liderazgo, resolver conflictos que reducirán el estrés e incrementará el desempeño de cada colaborador.

Además, Pacheco (2021) en Chiclayo, planteó instituir la correspondencia de inteligencia emocional- estrés laboral, estudio de tipo no experimental efectuado en 35 colaboradores. Se concluyó que gran número de los colaboradores expresa que es importante salvaguardar su salud, adquiriendo hábitos saludables y siendo tolerantes; además, pueden manejar emociones como tristeza y felicidad; suelen ser sensibles ante situaciones de dolor, ofrecen una comunicación precisa y desarrollan sus funciones con eficacia.

Aporta que la finalidad de toda institución pública es satisfacer al usuario, siendo uno de los temas más analizados que busca determinar las necesidades y percepciones ante el servicio brindado. Sin embargo, es evidente que existen falacias que deben ser superadas para lograr optimizar estos servicios, uno de ellos es el estrés generado en la vida laboral, por factores relacionados a la sobrecarga. Por ello, es importante tener en cuenta políticas de salud mental orientados a la

estabilidad emocional.

Barboza (2019) en Chiclayo, planteó como fin establecer el grado de estrés laboral - componentes asociados en un hospital público. En una publicación de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental aplicado en 45 enfermeras. Concluyendo que se observó un nivel medio, seguido de nivel alto y bajo en relación al estrés, respecto a las dimensiones en nivel alto se registró el agotamiento emocional, seguido de despersonalización y al final la realización personal. Entre los factores estresores se menciona a relaciones humanas - organización, luego presión-exigencia y ambientales.

Esta investigación sugirió desarrollar una estrategia laboral institucional que promueva la integración del área de salud ocupacional cuyo propósito es prevenir y afrontar el estrés laboral en todos los profesionales de salud. Así mismo, se debe abastecer de recursos materiales y equipamiento para todos que proporcione un cuidado mejorado al usuario.

Finalmente, Delgado (2019) en Chiclayo, identificó la relación estrés - desempeño laboral. En un estudio de tipo cuantitativo no experimental aplicado en 45 trabajadores. Concluyéndose que el nivel de estrés en relación al agotamiento emocional y despersonalización fue bajo y en realización personal fue alto. En cuanto al desempeño laboral fue eficiente en calidad laboral, responsabilidad, compromiso institucional y trabajo en equipo.

Este estudio aporta la necesidad de efectuar capacitaciones que fomenten el trabajo en equipo, así como talleres de motivación y psicológicos para reducir el estrés, lo que contribuirá a mejorar el entorno laboral.

Para la presente investigación es muy importante establecer conocimientos sobre las variables: En estrés laboral es fundamental iniciar con la teoría de Maslach y Jackson, quienes lo expusieron, desde el año 1981, como un grupo de componentes que los trabajadores desarrollan como producto ante situaciones de estrés, describiendo tres dimensiones básicas: La primera, el agotamiento emocional como resultado de la reducción de recursos físicos y emocionales del colaborador ante las demandas laborales, conllevándolo a un cansancio frecuente, debilidad, falta de energía, entre otros; la segunda, Despersonalización como mecanismo de

autoprotección del mismotrabajador, quien desarrolla sentimientos de desgano al no poder continuar con su trabajo con el mismo ímpetu, por lo crea una barrera con la persona que percibe el servicio, desplegando reacciones perjudiciales y negativas; la tercera, baja realización personal, caracterizada por la sensación de frustración que los trabajadores perciben al momento de realizar su trabajo y por los efectos negativos que adquieren, afectando su autoestima, por la poca productividad laboral, insatisfacción al no cumplir sus metas profesionales y personales (Friganović et al., 2019).

Es de suma importancia indicar que el sector salud se encuentra vulnerable ante este inconveniente, por lo que el personal de salud amenaza no solo su autorrealización sino también su equilibrio físico y mental, con consecuencias trascendentales en la calidad del servicio (Villarreal et al., 2022).

Por otro lado, se explica la teoría socio cognitiva del Yo expuesta por Harrison en 1983, cuyas causas más significativas son las cogniciones que intervienen en la percepción de la realidad, al mismo tiempo varían según lo observado, el empeño para ejecutar los propósitos y los efectos emocionales dadas por la autoconfianza. Así mismo, basado en la competencia y eficacia observada, expone que un gran número de profesionales que emprenden su vida laboral, presentan un alto grado de motivación para auxiliar, cuyos resultados son beneficiosos, ya que incrementan la eficacia y sentimientos de competencia social; además, los factores de barrera obstaculizan el alcance de los objetivos laborales, la disminución de autoeficacia se reducirá, Rodríguez et al. (2018) los elementos de ayuda y de barrera se describen: La coexistencia de propósitos laborales, grado de acuerdo entre los valores del paciente y el establecimiento, formación profesional, toma de decisiones, disponibilidad, retroalimentación, sobre carga laboral, escasez de recursos, entre otros (Rotstein et al., 2019).

El modelo Pines, para el año 1993, exterioriza que el estrés reside cuando la persona busca su sentido de existencia en el entorno laboral y fracasa en el intento, este modelo es motivacional por medio de las funciones humanitarias, planteándose que solo se estresan los que presentan altas expectativas pudiendo desarrollar fatiga, depresión y estrés.

Consecuentemente, se declara como un estado de debilidad emocional, física y mental originado por enfrentar circunstancias de estrés crónico, siendo la secuela de un proceso de desilusión cuya adaptación del sujeto ha reducido severamente (Rodríguez et al., 2018).

Luego, se describe el Modelo de autoeficacia de Cherniss en 1993, afirman que la adquisición independiente y exitosa del objetivo agranda la eficacia del personal, no obstante, la no ejecución de los propósitos traslada al fracaso psicológico, disminuyendo la autoeficacia apreciada, por otro lado, encontramos a las personas con sentimientos fuertes experimentando menos

estrés en circunstancias amenazadoras, puesto que pueden enfrentarlas exitosamente (Labrague et al., 2020). El modelo de Thomson, detallan cuatro componentes involucrados en la aparición del estrés e indican que la autoconfianza representa una parte importante en este proceso, siendo: Diferencias de las demandas y recursos del personal, el grado de autoconciencia, expectativas del éxito y la autoconfianza. Así mismo, manifiestan que los fracasos repetidos en el cumplimiento de las metas que, con nivel alto de autoconciencia, disconformidades anteriores y recursos, se utilizan estrategias de retiro conductual del contexto amenazador (Pishgooie et al., 2019).

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli, donde se explica el origen del síndrome de Burnout en profesionales de salud, partiendo de este argumento se describen los procesos de intercambio social: La incertidumbre, siendo la ausencia de pensamientos y emociones propias sobre el cómo conducirse; la percepción de equidad, siendo la proporción sobre lo que se ofrece y se recibe; la ausencia de control, explicada como la capacidad del colaborador para fiscalizar los efectos de sus labores; relacionada técnicas de afiliación social y el balance con otros trabajadores, se explica que los profesionales, ante eventos estresante, no solicitan apoyo de sus compañeros por miedo a ser considerados como ineficaces (Hassan et al., 2020).

Modelo de preservación de recursos de Hobfoll y Freedy, basado en la alteración de la motivación básica del trabajador que conduce al estrés, de acuerdo a este argumento, para disminuir los niveles de Burnout se debe incrementar los

recursos del trabajador, así eliminaremos la fragilidad a desaprovecharlos. De igual forma, se intenta transformar positivamente las percepciones y cogniciones con la finalidad de reducir los niveles de estrés, por ello, se sugiere desarrollar estrategias activas (Qianfeng et al., 2021).

El modelo de fases de Golembiewski, se planteó una secuencia progresiva de tiempo en donde la ocurrencia de un elemento permite el progreso de otro. Este autor destaca el grado de las desigualdades de los roles pobreza – conflicto y ambigüedad del rol, donde los colaboradores reducen el nivel responsabilidad laboral frente la tensión del trabajo. La primera fase, nos habla sobre la liberación del estrés por una sobrecarga laboral y pobreza del rol, causando la pérdida de independencia, de control, fatiga, autoimagen negativa e irritabilidad. En la segunda, la persona despliega habilidades de apartamiento para confrontar situaciones de amenaza dentro del ambiente laboral (Wu et al., 2021).

Finalmente, el modelo de Cox, esta teoría explica que el estrés es un suceso exclusivo de los profesionales de salud, teniendo como dimensión principal el agotamiento emocional, seguido de la despersonalización como una técnica que enfrentamiento y baja realización personal como consecuencia de la valoración cognitiva del estrés; así mismo se interponen diferentes significados que el trabajador le imputa a las expectativas frustradas dentro de su ejercicio profesional (Siddiqui et al., 2021).

Cuando la institución y su personal colocan al beneficiario por encima de todo, ofrecerán un servicio que no solo se basa en cubrir los estándares técnicos de calidad, sino que cumplen en satisfacer otras necesidades relacionadas al respeto, comportamiento y conocimientos del trabajador (Torres, 2021; Butt, 2021).

La teoría de los dos factores propuesta por Silvestro y Johnston, desde el año 1990, son quienes respaldan la variable satisfacción del usuario, para ellos coexisten tres componentes, siendo: Factores higiénicos que hace referencia a lo que el usuario espera de un servicio y al no sobrellevar sus expectativas causa insatisfacción; factores de crecimiento está relacionado a los servicios, que, al no ser cumplidos totalmente, no produce disconformidad, finalmente, los factores de doble umbral referido a los servicios deseados por el usuario que al no ser cumplidos

originaran insatisfacción, sin embargo, al ser superados el paciente estará satisfecho (Bindu, 2019); (Sulphey et al., 2020).

La siguiente teoría Churchill y Surprenant sobre Paradigma, que surgió en el año 1982, basada en la satisfacción y insatisfacción del paciente, donde el usuario estima el nivel de la prestación de acuerdo a las percepciones obtenidas en las atenciones recibidas en el pasado y las expectativas que se originan al reingresar al servicio. De aquí nace la expresión desconfirmación que puede ser: Positiva cuando las percepciones del ejercicio laboral superan las expectativas, confirmación se da con el cumplimiento de las percepciones con las expectativas y en la negativa, las percepciones no cubren las expectativas (Jeshurun et al., 2017).

Por otro lado, el MINSA de acuerdo a la Ley General de Salud N° 26842, indica que: La satisfacción del beneficiario es un indicador de calidad, puesto que suministra información y expectativas de la institución, con los resultados logrados se debe desarrollar proyectos de mejora involucrando acciones de seguimiento, monitoreo y aporte de conocimiento (MINSA, 2017; Mehrabian et al., 2021).

Esta variable puede establecer: El hecho que el usuario reciba o no el servicio, el lugar al cual asiste, la disposición de pagar por la atención, seguir instrucciones del profesional, el reingreso o continuidad del usuario en el establecimiento, la recomendación que pueda surgir por el servicio brindado.

Otro autor, ha considerado que los factores primordiales que establecen la satisfacción del usuario son las habilidades, actitudes (cortesía, atención, responsabilidad, amabilidad, educación, entre otros) y comportamiento del profesional (tener respuestas rápidas a las inquietudes, proveer explicaciones concisas, saber escuchar, entre otros) para ofrecer el servicio, tiempo de espera y errores inconscientes durante la prestación (Montalvo et al., 2020).

Entre sus dimensiones se describen:

Satisfacción humana, se refiere al aspecto interpersonal, a respetar los derechos de acuerdo a los principios éticos deontológicos que regulan la conducta y obligaciones del profesional de salud, cultura y particularidades individuales de cada persona, además de brindar información veraz, entendible, adecuada, completa al usuario o familiar responsable, de mostrar interés en las necesidades

del usuario y a tener un trato amable, cálido y empático (Córdova et al., 2021).

La satisfacción técnico – científica, caracterizada por la efectividad que son los efectos positivos que mejora la morbimortalidad de la comunidad, eficacia y eficiencia para lograr los propósitos en el servicio de salud por la aplicación de medidas administrativas; continuidad de los servicios sin paralizaciones innecesarias; seguridad que optimiza los beneficios y reduce el riesgo; e integridad para que el usuario obtenga las atenciones que su condición de salud demandada (Soto, 2019).

Finalmente, se menciona a la satisfacción de entorno a la calidad, que hace énfasis a las facilidades que la organización pone para optimizar las prestaciones de salud y generan un valor agregado en el usuario para cubrir sus costos de forma sostenible y razonable, ello implica comodidad, limpieza, ambientes confortables, privacidad, ordenanza, confianza que el usuario percibe del servicio, entre otros (Álamo et al., 2020).

Seguidamente, se puntualiza la terminología usada en esta investigación: Estrés laboral, consecuencia de la interacción del hombre con su medio, teniendo una respuesta psicológica y fisiológica ante la adaptación externa e interna de las imposiciones (MINSAs, 2017) satisfacción del usuario, grado de desempeño que logra una institución de salud, relacionado a las percepciones y expectativas de pacientes con el servicio que se le brinda; Personal de salud, persona capacitada para resolver problemas en salud, de los diferentes niveles de atención; usuario, persona que asiste a una entidad de salud para obtener una atención sanitaria de calidad y continua, alrededor de su familia y comunidad (Kottala, 2019).

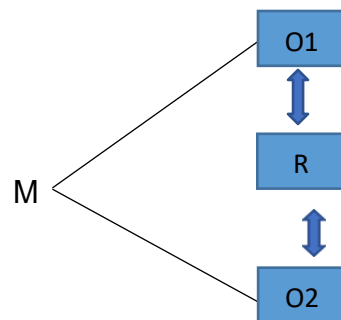
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

El tipo de estudio fue básico, conceptualizada como una investigación direccionada al conocimiento más complejo por medio de la comprensión de elementos esenciales de situaciones que fueron observadas o correlacionadas con los objetos. Es decir, se describieron los resultados reales y cuantitativos relacionados a las variables de estudio (Hernández, 2018).

Fue un diseño no experimental donde el investigador no intervino en las variables, solo fueron observadas conforme a lo manifestado en el contexto actual; transversal – descriptiva porque se estimó la información en un solo momento estableciendo las características de los participantes, sin medir su progreso; correlacional, se buscó la relación o grado entre ambas las variables pudiendo ser positiva o negativa, influenciada por un factor externo (Concytec, 2018).

Dónde: (Paredes, 2020)



M : Muestra

O1 : Variable1

O2 : Variable 2

R : Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de las variables:

Variable 1: Estrés laboral: Grupo de reacciones que transportó a que un factor psicológico o físico sobrepasen los límites de estabilidad y cause una tensión en el

individuo (Patlán, 2019).

Variable 2: Satisfacción del usuario: Bienestar del usuario frente al desempeño laboral del profesional (Alarcón et al., 2020).

Definición operacional de las variables:

Variable 1: Estrés laboral: Usaron elementos que permitieron valorar la respuesta señalada por el personal asistencial en relación al nivel de estrés.

Por otro lado, se mencionó las dimensiones siendo: Agotamiento emocional, se describió como la sensación de debilidad frente a las demandas del ejercicio profesional, siendo medido por el grado del mismo y la sobre carga laboral, que hizo referencia a los conflictos y presiones generados dentro del ambiente laboral que produjo un incremento en el nivel de estrés deteriorando la salud mental y física; realización personal, conducta de rechazo laboral y hacia uno mismo; despersonalización, actitud de rechazo del paciente y familiares hacia el personal de salud, medida por competencia social siendo la capacidad de conservar buenas relaciones con los demás involucrando a la empatía, tolerancia, comunicación asertiva, respeto, entre otros, y capacidad de respuesta referida a la habilidad para resolver las dudas, preguntas e inconvenientes que presentaron las usuarias ante un servicio de salud; la despersonalización caracterizada como la percepción subjetiva del auto concepto físico y de sí mismo, fue estimada por la sensibilidad humana, referida como el nivel de intensidad que una persona experimentó frente a sus sentimientos y emociones.

Variable 2: Satisfacción del usuario: Fue estimada por el reconocimiento de agradecimiento del usuario hacia los trabajadores de un establecimiento de salud, teniendo en cuenta a las dimensiones: Satisfacción humana como una condición de realización de sentirse bien y ser feliz, siendo valorada por el respeto a la vida, la salud, alimentación, vestimenta, condiciones de la persona, información completa, pertinente y veraz de su diagnóstico y tratamiento de salud, respeto al orden de llegada para la atención teniendo en cuenta las normas de cada establecimiento; satisfacción técnica/científica, como resultado positivo que optimizó la salud dentro

de la sociedad (efectividad), fue estimada por la eficacia y eficiencia de las actividades realizadas y medidas administrativas para cumplir las metas y propósitos en los servicios; por último la satisfacción entorno a la calidad, fue mejorar las prestaciones sanitarias garantizando la continuidad de los mismos sin paralizaciones innecesarias, la seguridad que optimizó los beneficios y redujo el riesgo, la integridad para que el usuario obtenga las atenciones que su condición de salud demandó, la comodidad en los ambientes que involucró iluminación, orden, limpieza, privacidad, entre otros, y la confianza que el usuario percibió durante la atención.

3.3. Población, muestra, muestreo

La población se conformó por todas las obstetras y las 150 usuarias que acudieron al servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque.

En la muestra se consideró la población total de 24 obstetras quienes fueron seleccionadas siguiendo los siguientes criterios de inclusión como obstetras contratadas en el cuarto trimestre del año 2022, bajo la modalidad de nombradas, casregular, serums y servicios no personales; usuarias que fueron atendidas en el cuatrimestre del año 2022 y acudieron al servicio de obstetricia por el seguro SIS. Entre los criterios de exclusión se consideraron a quienes no desearon participar del estudio y a las obstetras que estuvieron de vacaciones o licencias, además de internas o practicantes.

La muestra estuvo conformada por 24 usuarias que acudieron al servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque.

El muestreo para las obstetras fue un muestreo no probabilístico por conveniencia y para las usuarias un muestreo aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Teniendo en consideración el tipo de estudio, se presentaron actividades para recolectar adecuadamente la información, y a su vez, concedió la validez y confiabilidad correspondiente.

La técnica a utilizar fue la encuesta, que permitió registrar información de los participantes sobre las variables planteadas.

Como instrumento para recolectar información relacionada al estrés laboral, se usó el Maslach Burnout Inventory (MBI) modificado, siendo un cuestionario conformado por 18 ítems y tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; presentó un método de respuesta que valoró la periodicidad con que la persona experimentó las impresiones descritas en cada enunciado, en una escala de Likert de tres valores, siendo: 0= Nunca, 1= A veces, 2= Siempre.

Para la satisfacción del usuario se utilizó un cuestionario formado por 18 ítems, subdivididos en tres dimensiones: Significación humana, satisfacción técnico – científica y satisfacción entorno de la calidad, y una escala de Likert con los siguientes valores 0= Insatisfecho, 1= Poco satisfecho, 2= satisfecho.

Para ambas variables, se establecieron los mismos puntajes, siendo: Nivel bajo= 18 a 29, Nivel medio= 30 a 41 y Nivel alto= 42-54.

Con respecto a la confiabilidad, se realizó con la evaluación del estadístico Alfa de Cronbach, dicho estadístico midió la confiabilidad de consistencia interna del test, en una sola medición y fue aplicable a ítems con escala de Likert, siendo de 0.810, altamente confiable, para el estrés laboral y de 0.825 para la satisfacción.

Con relación a la validez, se ejecutó el juicio de expertos, para la encuesta estrés laboral y satisfacción se obtuvo un 100% de acuerdo a la V de Aiken.

3.5. Procedimiento:

Primero, el proyecto del estudio fue presentado a la junta de investigación del posgrado para su aprobación y emitir una resolución. Luego, se presentó una solicitud a la gerencia regional de salud requiriendo el permiso correspondiente para realizar una prueba piloto y aplicar el estudio en una micro red de salud Lambayeque, además, se adjuntó una carta de presentación emitida por la dirección del posgrado. A continuación, una vez conseguido el permiso, se entrevistó al gerente de una IPRESS perteneciente a la micro red de estudio, donde se explicó los motivos del estudio.

A continuación, se efectuó una prueba piloto en 15 obstetras y 15 gestantes en el C.S Morrope con características similares, previamente, se ejecutó la

operacionalización de variables favoreciendo al diseño de los instrumentos y se validó los cuestionarios por cinco expertos especialistas en investigación y salud, luego se estimó la validez y confiabilidad de los mismo.

Posteriormente, se ingresó al establecimiento de salud a acopiar la información propia del estudio, primero se pidió la autorización de participación a obstetras y usuarias por medio de la firma del consentimiento informado. Acto seguido, se entregaron los cuestionarios que fueron llenados en un periodo de veinte minutos, aproximadamente, para ello se garantizó un entorno tranquilo y se tomó en cuenta los criterios de selección. Cabe resaltar que la aplicación de los instrumentos en las obstetras se hizo en su tiempo libre y en las usuarias mientras esperaron la atención (sala de espera). En último lugar, se procedió a retirar del establecimiento, dando las gracias por la autorización otorgada.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Mediante la información obtenida por la aplicación de los cuestionarios, luego, se almacenó en Microsoft Excel, en seguida, fueron procesados con el software SPSS 23, los resultados se presentaron en tablas conforme a la estadística descriptiva (Frecuencia y porcentaje) e inferencial como la prueba no paramétrica Rho de Spearman. En la validez se aplicó la prueba V de Aiken y para la confiabilidad el Alfa de Cronbach.

3.7. Aspectos éticos:

Se respetaron criterios éticos: El respeto por las personas, se reconoció la autonomía del colaborador; beneficencia, con los resultados alcanzados fue posible incrementar los beneficios para más personas; justicia, enfatizando la equidad e igualdad de oportunidades entre colaboradores del estudio; la no maleficencia, excluyó los riesgos hacia la salud, buscando siempre el bien en los participantes, Winkler (2018) así mismo, se siguió los requerimientos para respetar el anonimato de la información personal, con el propósito de publicar y difundir lo obtenido en la investigación; los colaboradores tuvieron la autonomía y libertad de participar o no

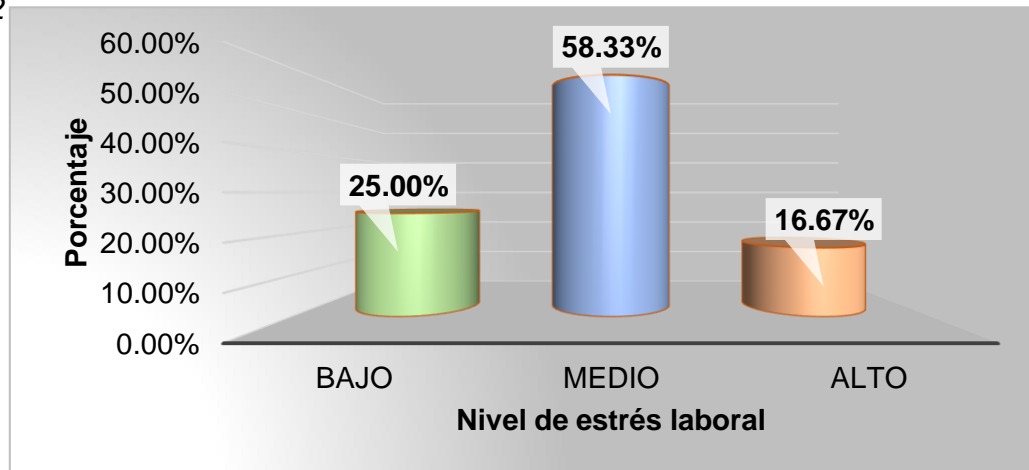
del estudio, sin entorpecer las acciones direccionadas a la búsqueda de la información, personal o en comunidad ,Winkler (2018) finalmente, se certificó la originalidad del contenido, respetando los derechos del autor contenidos en las citas y referencias, además, de las normas APA y de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Considerando los objetivos planteados tenemos los siguientes resultados:

Figura 1

Nivel de estrés laboral de las obstetras de una Microred de Salud- Lambayeque, 2022



Nota: Obtenida del Software SPSS

Un gran número de obstetras muestran un nivel medio de estrés laboral (58.3%), el 25% un nivel bajo y el 16.7% un nivel alto; indicando que las obstetras presentan un problema en escala media de estrés laboral. Ver anexo 6, tabla 5.

Tabla 1

Nivel de las dimensiones del estrés laboral de las obstetras de una Microred de Salud- Lambayeque, 2022

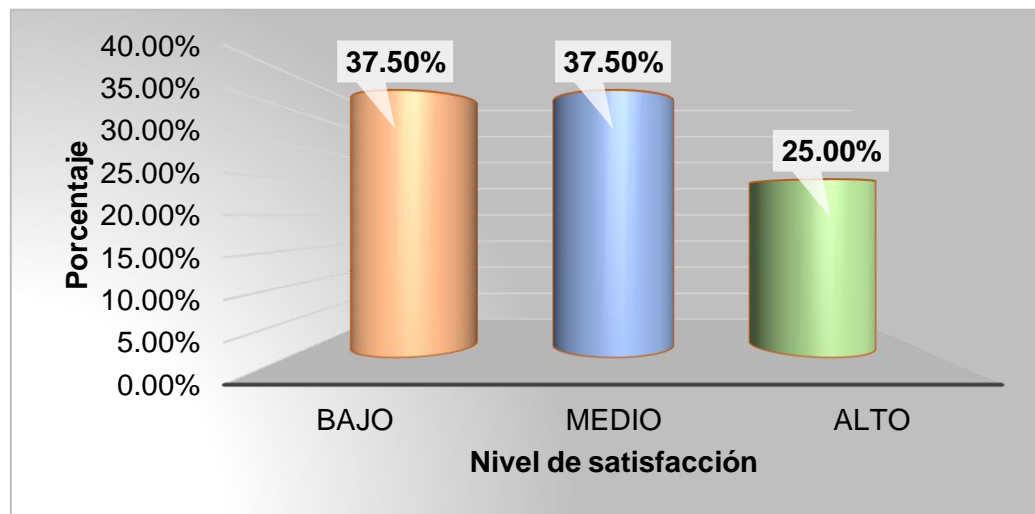
Dimensiones	Nivel de agotamiento emocional		Nivel de despersonalización		Nivel de realización personal	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	15	62.50%	15	62.50%	6
Medio	7	29.17%	9	37.50%	6	25.00%
Alto	2	8.33%	0	0.00%	12	50.00%
Total	24	100.00%	24	100.00%	24	100.00%

Nota: Obtenida del Software SPSS

De la tabla 1, se observa referente a la dimensión agotamiento emocional de la variable estrés laboral, la mayoría presentan un nivel bajo (62.50%), respecto a la dimensión despersonalización un nivel bajo (62.50%), y sobre la realización personal un nivel alto (50%).

Figura 2

Nivel de satisfacción de las usuarias de una Microred de Salud- Lambayeque, 2022



Nota: Obtenida del Software SPSS

Un gran número de usuarias muestran un nivel bajo de satisfacción (37.5%), el 37.5% un nivel medio y un 25% un nivel alto; Además, presentan un nivel bajo sobre la significación humana (37.5%), un nivel bajo respecto a la satisfacción técnico científico (50%), un nivel bajo respecto al entorno de la calidad (59.33%), indicando que las usuarias no se encuentran satisfechas con la atención que reciben en una Microred de Salud- Lambayeque, 2022. Ver Anexo 6, tabla 6.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la satisfacción de las usuarias de una Microred de Salud- Lambayeque, 2022

Dimensiones	Significación humana		Satisfacción técnico científico		Satisfacción entorno de la calidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	9	37.50%	12	50.00%	14
Medio	8	33.33%	7	29.17%	3	12.50%
Alto	7	29.17%	5	20.83%	7	29.17%
Total	24	100.00%	24	100.00%	24	100.00%

Nota: Obtenida del Software SPSS

De la tabla 2, se observa referente a la dimensión significación humana de la variable satisfacción de las usuarias de una Microred de Salud- Lambayeque, 2022, lamayoría presentan un nivel bajo (37.5%), respecto a la dimensión satisfacción técnicocientífico un nivel bajo (50%), y en la dimensión entorno de la calidad un nivel bajo (58.33%).

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de estrés laboral y dimensiones de la satisfacción delas usuarias de una Microred de Salud- Lambayeque, 2022.

Dimensiones	Rho Spearman	Sig.
Agotamiento emocional		
Satisfacción humana	-0,490	0,015
Satisfacción técnica científica	-0,507	0,011
Satisfacción entorno de calidad	-0.417	0,043
Realización personal		
Satisfacción humana	-0,684	0,000
Satisfacción técnica científica	-0,628	0,001
Satisfacción entorno de calidad	-0.519	0,009

Despersonalización		
Satisfacción humana	-0,478	0,018
Satisfacción técnica científica	-0,460	0,024
Satisfacción entorno de calidad	-0.515	0,010

Nota: Obtenida del Software SPSS

La dimensión Agotamiento emocional presenta una correlación inversa regulary significativa con las dimensiones Satisfacción humana, técnica científica y entorno de calidad, dado que tuvo como resultados (Rho = -0,490, -0,507, -0.417, y p-value =0,015, 0,011, 0,043 respectivamente).

La dimensión Realización personal presenta una correlación inversa buena y significativa con las dimensiones satisfacción humana, técnica científica y entorno de calidad, dado que tuvo como resultados (Rho = -0,684, -0,628, -0.519, y p-value = 0,000, 0,001, 0,009 respectivamente).

La dimensión Despersonalización presenta una correlación inversa regular y significativa con las dimensiones satisfacción humana, técnica científica y entorno de calidad, dado que tuvo como resultados (Rho = -0,478, -0,460, -0.515, y p-value = 0,018, 0,024, 0,010 respectivamente).

Respecto al objetivo general, se necesita evaluar el estadístico de prueba paracontrastar la hipótesis de la investigación, por ello se evalúa la normalidad de los datosde las variables; teniendo en cuenta la hipótesis nula; Ho: Los datos tienden a una distribución normal, con un nivel de significancia al 5% y como estadístico de prueba:Shapiro – Wilk (muestra pequeña).

Obteniendo como resultados para el Estrés Laboral (valor critico =0,942; gl=24; Sig =0,185) para la variable Satisfacción (Valor crítico =0,862; gl=24; sig=0,004). Ver Anexo 6, tabla 7.

No es significativo ($p > 0,05$) para la variable Estrés Laboral, esto muestra que los datos tienden a una distribución normal, mientras que para la variable Satisfacciones significativo ($p < 0.05$), es decir, los datos tienden a una distribución normal y por lo tanto la hipótesis se demostrara con la estadística inferencial (prueba Rho de Spearman, pues se aplica este instrumento cuando al menos una de las variables tienda a una distribución normal).

Tabla 4

Relación entre el estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque, 2022.

			Estrés Laboral	Satisfacción
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,648*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	24	24
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	-,648*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	24	24

Nota. Obtenida del Software SPSS

El coeficiente de Spearman es $r = -0,648$ (correlación Buena) con un p_value menor al 5% ($p < 0.001$), consiguientemente, se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, existe correlación inversa - significativa entre el estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias, es decir, a mayor estrés laboral, menor es el nivel de satisfacción.

V. DISCUSIÓN

El presente acápite tiene como fin, realizar un análisis y comparación de los resultados encontrados en la presente investigación con los antecedentes de estudio, teniendo en cuenta que se tuvo como objetivo principal; determinar la relación entre el estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque, en el año 2022, con ello se tuvo presente, para el desarrollo los principios de respeto a las personas, la beneficencia, la justicia, la no maleficencia.

Considerando el primer objetivo específico se encontró que en gran número de obstetras muestran un nivel regular de estrés laboral (58.3%), indicando que los profesionales de esta área, de una Microred de Salud- Lambayeque, en el año 2022, presentan un problema que debe de ser tratado por las autoridades de la institución, pues ello puede afectar considerablemente en el rendimiento de sus labores y brindar un mal servicio a las usuarias, provocar insatisfacción, molestia, entre otros. Además, se encontró un nivel alto de estrés laboral sobre la realización personal (50%), el fenómeno en esta dimensión sigue siendo más llamativo.

Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Ezenwaji et al. (2019) dado que ellos concluyeron que las enfermeras presentaron un mayor grado de estrés en establecimientos de salud pública, indicando que estos problemas de estrés y/o salud mental deben ser considerados como prioridad para cualquier política centrada en mejorar la calidad de las prestaciones médicas, Así mismo, en la investigación de Palma et al. (2019) donde concluyeron que existe prevalencia mayor de estrés laboral, en los trabajadores que laboran algunas horas más resaltando que el estrés se caracterizó como un desequilibrio de las demandas y condiciones laborales, siendo percibida como un escenario dañino en la comunicación y relaciones intra laborales. Y la investigación de Delgado (2019) donde concluyó que el nivel de estrés en relación al agotamiento emocional y despersonalización fue bajo y respecto a la realización personal fue alto, indicando que falta efectuar capacitaciones que fomenten el trabajo

en equipo, así como talleres de motivación y psicológicos para reducir el estrés, lo que contribuirá a mejorar el entorno laboral.

Además, tenemos la investigación de Guerrero (2022) donde concluyó que los trabajadores de un centro de salud registran un nivel alto en estrés laboral, evidenciando que existen problemas muy graves en las instituciones de salud que deben ser superadas para lograr optimizar los servicios; la investigación de Barboza (2019) que observó un nivel medio, seguido de nivel alto y bajo en relación al estrés, respecto a las dimensiones en nivel alto se registró el agotamiento emocional, seguidamente de despersonalización y al final la realización personal. Pacheco (2021) que encontró, un gran número de los colaboradores no pueden manejar emociones como tristeza y felicidad; suelen ser sensibles ante situaciones de dolor, no ofrecen una comunicación precisa y desarrollan sus funciones con ineficacia, indicando un estrés laboral alto. Y Ilic et al. (2018) que concluyó, que los médicos mostraron mayor demanda cognitiva y emocional, además, el agotamiento registro mayor grado de afectación en los médicos, indicando que los factores personales, de los médicos y enfermeras, que respondieron altas exigencias laborales, responsabilidad, compromiso e inseguridad laboral, trayendo consigo graves efectos en la salud mental.

Es evidente que existen problemas muy llamativos que deben ser superadas, uno de ellos es el estrés generado en la vida laboral, por factores relacionados a la sobrecarga. Por ello, es importante tener en cuenta políticas de salud mental orientados a la estabilidad emocional; desarrollar una estrategia laboral institucional que promueva la integración del área de salud ocupacional cuyo propósito sea prevenir y afrontar el estrés laboral en todos los profesionales de salud; que permitan actualizar y retroalimentar al personal de salud con la finalidad de mejorar las fortalezas, habilidades como asertividad, liderazgo, resolver conflictos que reducirán el estrés e incrementará el desempeño de cada colaborador.

Respecto al segundo objetivo específico se encontró que un gran número de usuarias muestran un nivel bajo de satisfacción (37.5%), indicando que el centro de

salud presenta un déficit en la calidad de atención al cliente pues, la mayoría de los usuarios están descontentos por la atención que brinda la institución, además se reflejó que respecto a la significación humana, técnico científico, entorno de la calidad el 37.5%, 50% y 59.33% respectivamente manifiestan un nivel bajo, pues, el problema persiste en todo ámbito.

Estos resultados se asemejan con las investigaciones de Becerra et al. (2020) ya que concluyeron que la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía mostraron insatisfacción, pues recibieron un mal trato en la atención; la investigación de Febres et al. (2020) que concluyeron que la satisfacción global dependió de la seguridad y empatía, el mayor nivel de insatisfacción se registró en aspectos tangibles seguido de capacidad de respuesta, indicando que la satisfacción fue un indicativo de calidad proporcionada en servicios de salud, la investigación de Zun et al. (2018) donde concluyeron que, en todas las dimensiones, se marcó una diferencia estadísticamente significativa negativa entre las expectativas y percepciones sobre la satisfacción de los usuarios, pues se encontraron insatisfechos en su mayoría, sin embargo, en la investigación de Hernández et al. (2019) y Rojas et al. (2019) concluyeron que a nivel nacional los usuarios estuvieron satisfechos con el servicio recibido calificándolo como "bueno o muy bueno". pero, los usuarios con alguna enfermedad crónica manifestaron menor satisfacción. Deduciendo que la percepción negativa de la satisfacción del usuario se centró, en su mayoría, en aquellas poblaciones que presentaron una inaccesibilidad a los servicios de salud, lo que generó un gasto adicional a su economía. Además, los usuarios de zonas rurales manifestaron un nivel regular de satisfacción, teniendo en cuenta la posibilidad de mejorar ciertas condiciones como accesibilidad a insumos, costumbres, tiempos de espera para su atención, entre otros.

Con todo ello, se puede evidenciar la crisis del sistema de salud de nuestro país, pues los pacientes manifestaron su insatisfacción en todas dimensiones, con ello es primordial plantear mecanismos para cambiar esta percepción y asegurar la satisfacción del usuario, además se debe de conocer los errores y ratificar las

fortalezas con la finalidad de desplegar un sistema de salud con la calidad que los pacientes solicitan, involucrar al bienestar de la salud general, por lo que fue necesario darle mayor importancia para alcanzar una atención de calidad, y finalmente se puede comprender que la evaluación realista del contexto que se estudió, es ideal para valorar la calidad de servicio en salud, ya que, podemos tener un panorama de la realidad de los servicios públicos no solo de nuestro país sino también de otros país (con los antecedentes de estudio), que se asemejan al sistema de salud de nuestra localidad, donde la calidad de atención sigue siendo muy ineficiente, por lo que es necesario intervenir para optimizarla y así satisfacer las necesidades del usuario

Respecto al objetivo general, se pudo contrastar la hipótesis de investigación de que existe correlación negativa - significativa entre el estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias, es decir, a mayor estrés laboral, menor es el nivel de satisfacción, dado que se obtuvo de acuerdo al coeficiente de Spearman un $r = -0,648$ (correlación negativa - buena) y un p_value menor al 5% ($p < 0.001$), consiguientemente, se rechaza la hipótesis nula. Llegando a contestar la problemática que se planteó en la investigación.

Considerando el resultado anterior, en comparación con la investigación de Chiang et al. (2018) que tuvo como propósito examinar la correlación entre el estrés y satisfacción laboral, y donde concluyó que, en relación al estrés, los trabajadores expresaron baja tensión y demanda psicológica, alto grado de control laboral y apoyo; para la satisfacción laboral, encontró un nivel medio. Y finalmente que existe relación entre las dos variables en su estudio, se asemejan los resultados, además, permite conocer que dentro del funcionamiento adecuado de una institución saludable se debe conservar un buen contacto con el entorno y adaptarse. Establecer una integridad interna, misión, visión, expectativas, entre otros. Al detectarse una reducción de la calidad de vida laboral, pues los niveles elevados de estrés repercuten negativamente en el desempeño laboral y estas a su vez dan mala atención a los usuarios, provocando insatisfacción.

Además, se encontró que la dimensión Agotamiento emocional presenta una

correlación negativa regular y significativa con las dimensiones satisfacción humana, técnica científica y entorno de calidad, dado que tuvo como resultados ($Rho = -0,490, -0,507, -0.417$, y $p\text{-value} = 0,015, 0,011, 0,043$ respectivamente); la dimensión Realización personal presenta una correlación negativa buena y significativa con las dimensiones satisfacción humana, técnica científica y entorno de calidad, dado que tuvo como resultados ($Rho = -0,684, -0,628, -0.519$, y $p\text{-value} = 0,000, 0,001, 0,009$ respectivamente) y la dimensión Despersonalización presenta una correlación negativa regular y significativa con las dimensiones satisfacción humana, técnica científica y entorno de calidad, dado que tuvo como resultados ($Rho = -0,478, -0,460, -0.515$, y $p\text{-value} = 0,018, 0,024, 0,010$ respectivamente). Nos indica que, así como las variables presentan una correlación también entre las dimensiones, por lo que es necesario tener un énfasis en cada uno de las dimensiones, y sabiendo que la finalidad de toda institución es prestar servicios de calidad y satisfacer al usuario, entonces se debe de buscar estrategias, talleres de integración, como motivadores, asesores entre otros para mejorar la problemática que existe en esta institución.

Con ello, se puede inferir que el estrés laboral de los trabajadores trae consigo la insatisfacción en los usuarios que interactúan con el profesional estresado, para obtener una calidad de atención deseada, las instituciones deben de enfocarse en el que brinda el servicio de atención, que este se encuentre en las máximas condiciones emocionales, con buena actitud y positivismo, que contagie al usuario que llega a ser atendido.

La metodología utilizada ha sido de gran ayuda e importancia, nos ha conllevado a realizar de manera adecuada y eficiente el desarrollo de los objetivos planteados en la presente investigación, aunque como toda investigación ha surgido algunas limitaciones.

Las limitaciones se basaron en el acceso a la toma de la muestra, existieron profesionales obstetras podían contestar ninguna de las preguntas, por la dificultad del internet, dado que se les envió por correo y mensajes de WhatsApp, los instrumentos, pero algunos no les llegaba, dado que se encontraban en lugar donde la cobertura es pésima. Por estas razones, se tomaron 8 días aproximadamente en

poder completar la cantidad requerida para la muestra; aumentando el tiempo y el costo en la toma de datos, ya que algunos se les tuvo que buscar de manera presencial.

Finalmente, presenta una relevancia social, dado que se ha puesto en evidencia que, en una Microred de Salud- Lambayeque, en el año 2022, las obstetras tienen un problema de estrés laboral y una calidad de atención deficiente, es decir, que en esta institución no se brindan buenas atenciones a los usuarios que llegan a atenderse, no cumplen con sus expectativas y sus necesidades, las obstetras están un poco estresadas por las labores y por el ambiente que se vive, y por las condiciones de salubridad, por el temor de contagiarse con el COVID-19, entre otros; con ello, se busca tomar las mejores decisiones para poder contrarrestar este fenómeno, y una relevancia científica porque, la presente investigación servirá de base para las futuras investigaciones, como la utilización de la metodología, las técnicas e instrumentos.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación inversa - significativa entre el estrés laboral y la satisfacción. Es decir, a mayor estrés laboral, menor es el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud-Lambayeque, 2022.
2. Las obstetras muestran un nivel medio de estrés laboral (58.3%), seguido de un nivel bajo con el 25% y un nivel alto con el 16.7%.
3. Las usuarias muestran un nivel bajo de satisfacción (37.5%), seguido de un nivel medio (37.5%) y un nivel alto (25%).
4. Existe una relación inversa buena-regular-significativa entre las dimensiones de estrés laboral y satisfacción de las usuarias.

VII. RECOMENDACIONES

1. Realizar investigaciones relacionados al tema en otra microred de salud de la región Lambayeque y en otro grupo profesional, con la finalidad de comparar los resultados y establecer medidas que permitan mejorar la salud mental de los trabajadores.
2. A la dirección de recursos humanos de Gobierno regional de Salud Lambayeque, contratar personal de salud, asistentes y administrativos mediante convocatorias públicas para cubrir y cerrar brechas en los establecimientos de su jurisdicción, de tal manera que se agilicen los servicios (citas y exámenes) en el menor tiempo posible.
3. Al encargado de gestión de la calidad y salud ocupacional, se sugiere una evaluación semestral de la calidad de atención relacionada a la salud mental de los profesionales, en otras micro redes de salud de la región Lambayeque, siendo considerado como un indicador de resultados que permita reflejar la mejora continua de la satisfacción del usuario.
4. Se sugiere optimizar los procesos de comunicación profesional de la salud – paciente como un indicador central de calidad en los servicios, mediante la elaboración de protocolos de comunicación asertiva.

Referencias

- Alarcón N, Ganga F, Pedraja L, Monteverde A. (2020). Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. *Medwave*, 20(4) 7900. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32469858/>
- Álamo I, Matzumura J, Gutiérrez H. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Rev. Fac. Med. Hum*, 20(2):246-253. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000200246&script=sci_abstract
- Banco Mundial y Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico. (2018). *Washington: the Global Imperative for Universal Health Coverage*, 2(8):13. <https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documents-reports/documentdetail/482771530290792652/delivering-quality-health-services-a-global-imperative-for-universal-health-coverage>
- Bindu K. (2019). Perceived Service Quality and Customer Satisfaction: A Missing Link in Indian Banking Sector. *Sage journal*, 23(1): 44-55. <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0972262918821228>
- Barboza I. (2019). *Estrés laboral y factores asociados en profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo*. [Tesis posgrado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38050/Barboza_BIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra B, Pecho L y Gómez M. (2020). External user satisfaction in a primary health care facility during the Covid 19 pandemic. *Rec Méd panacea*, 9(3): 165-170. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
- Butt S. (2021). Service quality assessment and student satisfaction in business schools: Mediating role of perceived value. *Malaysian Online Journal of*

76.

https://www.researchgate.net/publication/350190593_SERVICE_QUALITY_ASSESSMENT_AND_STUDENT_SATISFACTION_IN_BUSINESS_SCHOOLS_MEDIATING_ROLE_OF_PERCEIVED_VALUE

Chiang M, Riquelme G, Rivas P. (2018). Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción. *Cienc Trab*, 20(63).

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178

Concytec (2018). Bases para el otorgamiento de la “Distinción al mérito Santiago Antúnez de Mayolo Gómero”, de reconocimiento al investigador que contribuye al desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación tecnológica. https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/convocatoria-sam-17/bases-anexos-sam-2017_2.pdf

Córdova F, Tapara J, Gallardo N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Rev Fundación educación médica*, 24(5):120-135.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277

Custodio J, Rojas D y Hernández L. (2017). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza - EsSalud- Ica en febrero-marzo del 2017. *Rev Méd Panacea*

,6(3):111

-5.

<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/45>

Delgado Y. (2019). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del Centro de salud El Bosque. La victoria, Chiclayo, 2018*. [Tesis pre grado. Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6475/Quispe%](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6475/Quispe%20Y%20-%20Nivel%20de%20estr%C3%A9s%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20los%20profesionales%20de%20salud%20del%20Centro%20de%20salud%20El%20Bosque.%20La%20victoria%20Chiclayo%202018.pdf)

- Emiru A., Alene D y Debelew G. (2020). Women's satisfaction with the quality of antenatal care services rendered at public health facilities in Northwest Ethiopia: the application of partial proportional odds model. *BMJ Open*, 10(9). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32948558/>
- Ezenwaji IO, et al. (2019). Work-related stress, burnout, and related sociodemographic factors among nurses: Implications for administrators, research, and policy. *Medicine (Baltimore)*, 98(3): e13889. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30653094/>
- Febres R, Mercado M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital DANIEL Alcides Carrión. Huancayo –Perú. *Rev Fac Med Hum*, 20(3):397-403. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Friganović A, et al. (2019). Stress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: a literature review. *Psychiatr Danub*, 31(1):21-31. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30946714/>
- Guerrero L. (2022). *Estrés laboral y desempeño en el personal de salud frente al Covid-19 en un centro de atención primaria – Chiclayo*. [Tesis posgrado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78509>
- Hassan N, et al. (2020). Job stress among resident physicians in Tanta University Hospitals, Egypt. *Environ Sci Pollut Res Int*, 27(30):37557-37564. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32157529/>
- Hernández A, et al. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*; 36(4): 620-628. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31967253/>
- Hernández S, (2018). Tipos de investigación. *Rev científica Gen José María Córdova*; 4(4):13-14. <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>

- Holguin Y, Contreras c. (2020). Job satisfaction of the nephrology department staff of the Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Villa María, 2019. *Horiz Med.* 20(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000200009
- Hsai N, et al. (2020). Satisfaction of pregnant women with antenatal care services at women and children hospital in south okkalapa, Myanmar: A facility-based cross-sectional study triangulated with qualitative study. *Patient Preference and Adherence*, 14:2489–2499. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33376310/>
- Ilić I, et al. (2018). Relationships of work-related psychosocial risks, stress, individual factors and burnout - Questionnaire survey among emergency physicians and nurses. *Med Pr*, 68(2):167-178. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28345677/>
- Jeshurun S, y Karthikeyan (2017). An empirical study on the association between service quality and customer satisfaction in the multi specialty hospitals, Tamilnadu. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 20(17): 167-173. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4796458/>
- Kottala S. (2019). Quality dimensions in health care units in selected states of india an exploratory study using SERVQUAL. IEEE International Symposium on Innovation and Entrepreneurship, TEMS-ISIE. Recuperado el 12 de Agosto de 2022 de <https://ieeexplore.ieee.org/document/9074425>
- Labrage L, Nwafor C, Tsaras K. (2020) of toxic and transformational leadership practices on nurses' job satisfaction, job stress, absenteeism and turnover intention: A cross-sectional study. *J Nurs Manag*, 28(5):1104-1113. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32453901/>
- Mehrabian F, Mahnaz G, Alireza A. (2021): Patient Satisfaction With the Quality of Health Services Provided by Public Hospitals in Rasht, Iran. *Journal of Holistic Nursing and Midwifery*, 31(1): 17-25. <https://hnmj.gums.ac.ir//article-1-1531-en.html>
- Minaya E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral*. [Tesis pos grado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio

- institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13225>
- MINSA. (2017). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. DGS. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Montalvo S, Estrada E, Mamani H. (2020). Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Rev ciencia y desarrollo*;23(2):1-14. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- Seijas D. (2019). Psychosocial risks, occupational stress and burnout syndrome in university workers from a Bioanalysis School. *Rev Salud Publica*, 21(1):102-108. <https://scielosp.org/pdf/rsap/2019.v21n1/102-108/es>
- Shimabuku R, et al. (2017). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 29(4):483-9. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000400010
- Siddiqui A, et al. (2021). Correlation of Job stress and self-control through various dimensions in Beijing Hospital staff. *J Affect Disord*, 294:916-923. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34375220/>
- Soto A. (2019). Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources. *Rev peruana Med Exp y Salud Pub*, 36(2). <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329>
- Sulphey M y Mohamed J. (2020) Ascertainning service quality and medical practitioners' sensitivity towards surgical instruments using SERVQUAL. *Benchmarking*, 28(1): 370-405. https://www.researchgate.net/publication/346127838_Ascertainning_service_quality_and_medical_practitioners'_sensitivity_towards_surgical_instruments

_using_SERVQUAL

OMS (2020). Consideraciones para aplicar y ajustar medidas de salud pública y sociales en el contexto de la Covid 19.

WHO.

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/336990/WHO-2019-nCoV-Adjusting_PH_measures-2020.2-spa.pdf

Pacheco R. (2021). *Inteligencia emocional y su relación con el estrés laboral en colaboradores de una instituciones de salud del distrito de La Victoria, Chiclayo- Lambayeque 2019.*[Tesis posgrado. Universidad Particular de Chiclayo].

Repositorio
institucio

nal

<http://190.223.55.253/bitstream/UDCH/1058/1/Tesis%20%20ROSELY%20PA-CHECO.pdf>

Palma R, et al. (2019). Prevalence of stress related to work and factors associated in personnel of Peruvian Navy. *Med Int Mex*, 35(6):835-844.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2019/mim196b.pdf>

Paredes C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. RECIEN*, 9 (1).
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

Patlán J. (2019). What is job stress and how to measure it? *.Revista Salud Uninorte*; 35(1).

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01

20-

55522019000100156

Pishgooie A, et al. (2019). Correlation between nursing managers' leadership styles and nurses' job stress and anticipated turnover. *J Nurs Manag*,27(3):527-534.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30136322/>

Qianfeng L, Hongfei D, Peilian C. (2021). Job stress and well-being among internal migrant workers in China: A review and meta-analysis. *Appl Psychol Health WellBeing*, 13(3): 537-558. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33755302/>

- Rodríguez A, Gómez P, Del Valle R. (2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería global*, 16(47):369-399.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412017000300369
- Rojas C, Hernández A, Prado F, Bendezu G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Perú med exp salud publica*, 36(4).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009
- Rotstein S, et al. (2019). Psychiatrist burnout: a meta-analysis of Maslach Burnout Inventory means. *Australas Psychiatry*, 27(3):249-254. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30907115/>
- Torres M. (2021). Performance indicators of medical processes with strategic alignment in patient care. *Cir Cir*, 89(3):403-410. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34037607/>
- Villarreal D., Lázaro W, Castillo R, Cabieses B., Blukacz A, Bellido L., Mezones E. (2022). Relationship between job satisfaction, burnout syndrome and depressive symptoms in physicians: a cross-sectional study based on the employment demand-control model using structural equation modelling. *BMJ open*, 12(10). <https://bmjopen.bmj.com/content/12/10/e057888>
- Winkler, M, Villarroel, R., Pasmanik, D. (2018). The promise of confidentiality: new light for scientific research and professional practice in mental health. *Acta Bioethica*, 31-39. <https://actabioethica.uchile.cl/index.php/AB/article/view/49386>
- Wu P, et al. (2021), Job stress and occupational burnout among clinical nursing teachers: A cross-sectional study. *J Prof Nurs*, 37(5):907-915. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34742521/>
- Zun A, Ibrahim M, Hamid A. (2018). Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending Malaysia

Clinic in KotaBharu, Malaysia. *Oman Med J*, 33(5): 416- 422.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6131925>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA E ÍNDICE
Estrés laboral	Grupo de reacciones que transporta a que un factor psicológico o físico sobre pasen los límites de estabilidad y cause una tensión en el individuo (Patlán J,2019)	Grado de respuesta indicado por el personal asistencial en relación al agotamiento emocional, realización personal y despersonalización	Agotamiento emocional	Agotamiento laboral	Ordinal
				Sobre carga laboral	
			Realización personal	Capacidad de respuesta	
				Competencia social	
Despersonalización	Sensibilidad humana				
Satisfacción del usuario	Bienestar del usuario frente al desempeño laboral del profesional	Reconocimiento de agradecimiento del usuario hacia los trabajadores de un	Satisfacción humana	Respeto a los derechos humanos y condiciones primordiales de la persona	Ordinal

	(Alarcón et al., 2020, p.3)	establecimiento de salud		Información completa, pertinente y veraz.	
				Respeto al orden de llegada para la atención.	
			Satisfacción técnica científica	Efectividad, eficiencia, eficacia.	
			Satisfacción entorno de calidad	Comodidad Acondicionamiento de ambiente	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO 1

Cuestionario: Estrés Laboral

A continuación, se presenta una serie de preguntas con el objetivo de determinar el estrés laboral de las obstetras de una Microred de Salud-Lambayeque, 2022. Donde:

Nunca	A veces	Siempre
0	1	2

INSTRUCCIONES:

Al responder este cuestionario debe tener en cuenta lo siguiente:

Responde detenidamente cada pregunta, antes de contestarla, así como sus posibles respuestas.

Le rogamos analizar con atención cada proposición, cuidando además de la exactitud y veracidad de sus respuestas, marcando con una (X) el número de la escala que te refleje mejor tu opción.

DIMENSION		VALORES		
		0	1	2
AGOTAMIENTO EMOCIONAL				
1	Dentro del desarrollo de mi jornada laboral me siento emocionalmente agotada(o)			
2	Al finalizar mi turno laboral me siento agotada(o)			
3	Me siento cansado ya que tengo que afrontar otro día de trabajo con gestantes y puérperas			
4	Me siento frustrado por mi trabajo			
5	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro			
6	Trabajar en contacto directo con los pacientes y sus familiares me genera bastante estrés			
7	Puedo entender con facilidad el pensamiento de las gestantes y puérperas atendidas			
REALIZACION PERSONAL				
8	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes			
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros			
10	Tengo facilidad para crear un mejor ambiente mis pacientes			
11	Me encuentro animada después de trabajar junto con las gestantes y puérperas			
12	He realizado muchas actividades que merecen la pena en este trabajo			
13	Siento que en el trabajo se tratan adecuadamente los problemas emocionales			
DESPERSONALIZACION				

14	Considero que mi trato hacia mis pacientes es adecuado.			
15	Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo			
16	Me preocupa que este trabajo me esté afectando emocionalmente			
17	Realmente me importa el bienestar de las gestantes y puérperas que tengo que atender			
18	Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas			

Cuestionario 2
Satisfacción de las
usuarias

A continuación, se presenta una serie de preguntas con el objetivo de determinar la satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque ,2022. Donde:

Insatisfecho (I)	Poco Satisfecho (PS)	Satisfecho (S)
0	1	2

INSTRUCCIONES:

Al responder este cuestionario debe tener en cuenta lo siguiente:

Responde detenidamente cada pregunta, antes de contestarla, así como sus posibles respuestas.

Le rogamos analizar con atención cada proposición, cuidando además de la exactitud y veracidad de sus respuestas, marcando con una (X) el número de la escala que te refleje mejor tu opción.

DIMENSIONES		VALORES		
		I	PS	S
	SIGNIFICACIÓN HUMANA	0	1	2
1	El personal le brinda confianza para expresar su problema.			
2	Durante la atención la llamaron por su nombre o apellido.			
3	Considera que durante la consulta obstétrica le hicieron un examen completo.			
4	El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.			
5	El personal que la atendió le explicó los cuidados a seguir.			
6	Durante su permanencia en el establecimiento de salud la trataron con amabilidad, lo atendieron respetando el orden de llegada.			
SATISFACCIÓN TECNICO – CIENTIFCA				
7	Considera que, durante la consulta obstétrica, le hicieron sus exámenes complementarios			
8	Si el obstetra hace una interconsulta con medicina, odontología, laboratorio, entre otros, logra ser atendida en el mismo día			
9	El horario de atención del establecimiento le parece conveniente			
10	Si fuera el caso, las tarifas establecidas en el establecimiento están a su alcance			
11	Durante la consulta considera que se respeta su privacidad			
12	El personal que le atiende le explico con palabras claras			
SATISFACCION ENTORNO DE LA CALIDAD				

13	Le parece cómodo los ambientes de espera			
14	La sala de espera tiene buena ventilación			
15	Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles.			
16	Hubo abastecimiento de medicamentos, de acuerdo a su receta			
17	El consultorio se encuentra bien iluminado y ventilado.			
18	El consultorio está limpio y ordenado			

Anexo 3. Tamaño de muestra

Para la muestra de usuarias, como la población fue conocida se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

(150) Z= Nivel de confianza al

90%: (1.64) p = Proporción

esperada (0.12)

q = 1-p (0.88)

d= Precisión (0,1).

$$n = \frac{150 \times 1.64^2 \times 0.12 \times 0.88}{0.1^2 \times (150 - 1) + 1.64^2 \times 0.12 \times 0.88}$$

$$n = 24$$

Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud-Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS LABORAL	Agotamiento emocional	Agotamiento laboral	Dentro del desarrollo de mi jornada laboral me siento emocionalmente agotada(o)	X		X		X		X		
			Al finalizar mi turno laboral me siento agotada(o)	X		X		X		X		
			Me siento cansado ya que tengo que afrontar otro día de trabajo con gestantes ypuérperas	X		X		X		X		
			Me siento frustrado por mi trabajo	X		X		X		X		



	Sobre carga laboral	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	X		X		X		X		
		Trabajar en contacto directo con los pacientes y sus familiares me genera bastante estrés	X		X		X		X		
		Puedo entender con facilidad el pensamiento de las gestantes y púerperas atendidas	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes	X		X		X		X		
		Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	X		X		X		X		
		Tengo facilidad para crear un mejor ambiente mis pacientes	X		X		X		X		
		Me encuentro animada después de trabajar junto con las gestantes y púerperas	X		X		X		X		
	Competencia social	He realizado muchas actividades que merecen la pena en este trabajo	X		X		X		X		
		Siento que en el trabajo se tratan adecuadamente los problemas emocionales	X		X		X		X		
	De	Sensibilidad humana	Considero que mi trato hacia <u>mis pacientes es</u> adecuado.	X		X		X		X	



		Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		X		
		Me preocupa que este trabajo me esté afectando emocionalmente	X		X		X		X		
		Realmente me importa el bienestar de las gestantes y puérperas que tengo que atender	X		X		X		X		
		Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: MSc. FRANSK AMARILDO CARRASCO SOLONO
 MAGISTER EN CIENCIAS MENCION EN
 MICROBIOLOGÍA CLÍNICA DNI: 42910294



FRANSK A. Carrasco Solano
 MICROBIOLOGO PARASITOLOGO,
 DOCENTE UNPRO - FCCSIL,
 C.B.R. 9345

Firma del experto

:

EXPERTO EVALUADOR



DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Significación humana	Respeto a los derechos humanos	El personal le brinda confianza para expresar su problema.	X		X		X		X		
	Condiciones primordiales de la persona	Durante la atención la llamaron por su nombre o apellido.	X		X		X		X		
	Información completa, pertinente y veraz.	Considera que durante la consulta obstétrica le hicieron un examen completo.	X		X		X		X		



		El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.	X		X		X		X		
		El personal que la atendió le explicó los cuidados a seguir.	X		X		X		X		
	Respeto al orden de llegada para la atención.	Considera que, durante la consulta obstétrica, le hicieron sus exámenes complementarios	X		X		X		X		
Satisfacción técnica científica	Efectividad	Si el obstetra hace una interconsulta con medicina, odontología, laboratorio, entre otros, logra ser	X		X		X		X		



Satisfacción entorno de calidad	Comodidad	Le pareció cómodo los ambientes de espera	X		X		X		X		
		La sala de espera tiene buena ventilación	X		X		X		X		
		Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles.	X		X		X		X		
		Hubo abastecimiento de medicamentos, de acuerdo a su receta	X		X		X		X		
	Acondicionamiento del ambiente	El consultorio se encuentra bien iluminado y ventilado.	X		X		X		X		
		El consultorio está limpio y ordenado	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: ~~MSc.~~ FRANSK AMARILDO CARRASCO SOLONO
MAGISTER EN CIENCIAS MENCION EN
MICROBIOLOGÍA CLÍNICA DNI: 42910294



Fransk A. Carrasco Solano
MICROBIOLOGO PARASITOLOGO,
DOCENTE UNPRO - FCCSIL,
C.B.P. 9545

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microredde Salud- Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de estrés laboral

3. TESISISTA:

Br. Silva Melendres, Sandy Geraldyn

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APRO
BADO:
SI

NO

Chiclayo, 11 de
OCTUBRE de 2022

MSc. FRANSK AMARILDO CARRASCO SOLONO
MAGISTER EN CIENCIAS MENCION EN MICROBIOLOGÍA CLÍNICA



FRANSK A. Carrasco Solano
MICROBIOLOGO PARASITOLOGO.
DOCENTE UNPRG - FCCBB.
C.B.P. 9545

Firma/DNI: 42910294

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microredde Salud- Lambayeque.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de satisfacción del usuario

7. TESISISTA:

Br. Silva Melendres, Sandy Geraldyn

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APRO
BADO:
SI

NO

Chiclayo, 11 de OCTUBRE de 2022

MSc. FRANSK AMARILDO CARRASCO SOLONO
MAGISTER EN CIENCIAS MENCION EN MICROBIOLOGÍA
CLÍNICA



Fransk A. Carrasco Solano
MICROBIOLOGO PARASITÓLOGO.
DOCENTE UHPRG - FCCBB.
C.B.P. 9545

Firma/DNI: 42910294



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CARRASCO SOLANO**
Nombres **FRANSK AMARILDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **42910294**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**
Rector **ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES**
Secretario General (E) **STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA**
Director De Posgrado **LUIS ORLANDO MONCADA ALBITRES**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS MENCION: MICROBIOLOGIA CLINICA**
Fecha de Expedición **09/03/18**
Resolución/Acta **RCU. N°087-2018/UNT**
Diploma **00016347**
Fecha Matrícula **15/05/2010**
Fecha Egreso **22/01/2012**

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000947232

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 12/10/2022 19:41:49-0500

**FICHA DE VALIDACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud-Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS LABORAL	Agotamiento emocional	Agotamiento laboral	Dentro del desarrollo de mi jornada laboral me siento emocionalmente agotada(o)	X		X		X		X		
			Al finalizar mi turno laboral me siento agotada(o)	X		X		X		X		
			Me siento cansado ya que tengo que afrontar otro día de trabajo con gestantes ypuérperas	X		X		X		X		
			Me siento frustrado por mi trabajo	X		X		X		X		




	Sobre carga laboral	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	X		X		X		X			
		Trabajar en contacto directo con los pacientes y sus familiares me genera bastante estrés	X		X		X		X			
		Puedo entender con facilidad el pensamiento de las gestantes y puérperas atendidas	X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes	X		X		X		X			
		Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	X		X		X		X			
		Tengo facilidad para crear un mejor ambiente mis pacientes	X		X		X		X			
		Me encuentro animada después de trabajar junto con las gestantes y puérperas	X		X		X		X			
	Competencia social	He realizado muchas actividades que merecen la pena en este trabajo	X		X		X		X			
		Siento que en el trabajo se tratan adecuadamente los problemas emocionales	X		X		X		X			
	De	Sensibilidad humana	Considero que mi trato hacia <u>mis pacientes es</u> adecuado.	X		X		X		X		



		Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		X		
		Me preocupa que este trabajo me esté afectando emocionalmente	X		X		X		X		
		Realmente me importa el bienestar de las gestantes y puérperas que tengo que atender	X		X		X		X		
		Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Julín ELENO DAYLI ROJO OSAR.*

Firma del experto : *JRI: 17540232*

JULÍN ELENO DAYLI ROJO OSAR
 EXPERTO EVALUADOR



DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Significación humana	Respeto a los derechos humanos	El personal le brinda confianza para expresar su problema.	X		X		X		X		
	Condiciones primordiales de la persona	Durante la atención la llamaron por su nombre o apellido.	X		X		X		X		
	Información completa, pertinente y veraz.	Considera que durante la consulta obstétrica le hicieron un examen completo.	X		X		X		X		



		El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.	X		X		X		X		
		El personal que la atendió le explicó los cuidados a seguir.	X		X		X		X		
	Respeto al orden de llegada para la atención.	Considera que, durante la consulta obstétrica, le hicieron sus exámenes complementarios	X		X		X		X		
Satisfacción técnica científica	Efectividad	Si el obstetra hace una interconsulta con medicina, odontología, laboratorio, entre otros, logra ser	X		X		X		X		




Satisfacción entorno de calidad	Comodidad	Le pareció cómodo los ambientes de espera	X		X		X		X		
		La sala de espera tiene buena ventilación	X		X		X		X		
		Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles.	X		X		X		X		
		Hubo abastecimiento de medicamentos, de acuerdo a su receta	X		X		X		X		
	Acondicionamiento del ambiente	El consultorio se encuentra bien iluminado y ventilado.	X		X		X		X		
		El consultorio está limpio y ordenado	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Julio ELENO DOYLI ROJO CD. 0042.*

Firma del experto :

DNI: 17540252

[Firma]

 EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de estrés laboral

3. TESISISTA:

Br. Silva Melendres, Sandy Geraldyn

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10. de octubre de 2022

Firma/DNI

77540252

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de satisfacción del usuario

7. TESISISTA:

Br. Silva Melendres, Sandy Geraldyn

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 12. de octubre de 2022


EXPERTO

Firma/DNI


7540252



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RIOJA ODAR**
Nombres **JULIA ELENA DAYSI**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **17540252**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RÚIZ GALLO**
Rector **MILTHON HONORIO MUÑOZ BERROCAL**
Secretaria General **HAYDEE CHIRINOS CUADROS**
Director **JULIO TELLO LAZO**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION
CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION UNIVERSITARIA**
Fecha de Expedición **03/05/2012**
Resolución/Acta **221-2012-COG-CU**
Diploma **A1412044**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
11 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000944341

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 11/10/2022 17:31:20-0500

**FICHA DE VALIDACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud-Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS LABORAL	Agotamiento emocional	Agotamiento laboral	Dentro del desarrollo de mi jornada laboral me siento emocionalmente agotada(o)	X		X		X		X		
			Al finalizar mi turno laboral me siento agotada(o)	X		X		X		X		
			Me siento cansado ya que tengo que afrontar otro día de trabajo con gestantes ypuérperas	X		X		X		X		
			Me siento frustrado por mi trabajo	X		X		X		X		



	Sobre carga laboral	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	X		X		X		X			
		Trabajar en contacto directo con los pacientes y sus familiares me genera bastante estrés	X		X		X		X			
		Puedo entender con facilidad el pensamiento de las gestantes y puerperas atendidas	X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes	X		X		X		X			
		Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	X		X		X		X			
		Tengo facilidad para crear un mejor ambiente mis pacientes	X		X		X		X			
		Me encuentro animada después de trabajar junto con las gestantes y puerperas	X		X		X		X			
	Competencia social	He realizado muchas actividades que merecen la pena en este trabajo	X		X		X		X			
		Siento que en el trabajo se tratan adecuadamente los problemas emocionales	X		X		X		X			
	De	Sensibilidad humana	Considero que mi trato hacia <u>mis pacientes es</u> adecuado.	X		X		X		X		



		Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		X		
		Me preocupa que este trabajo me esté afectando emocionalmente	X		X		X		X		
		Realmente me importa el bienestar de las gestantes y puérperas que tengo que atender	X		X		X		X		
		Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Nancy Rodríguez Ramírez*
 Magister en Salud Pública
 DNI 16658278

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Nancy Rodríguez Ramírez
 Rodríguez Ramírez Nancy
 C.O.P. 5890
 OBSTETRICIA



DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Significación humana	Respeto a los derechos humanos	El personal le brinda confianza para expresar su problema.	X		X		X		X		
	Condiciones primordiales de la persona	Durante la atención la llamaron por su nombre o apellido.	X		X		X		X		
	Información completa, pertinente y veraz.	Considera que durante la consulta obstétrica le hicieron un examen completo.	X		X		X		X		



		El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.	X		X		X		X		
		El personal que la atendió le explicó los cuidados a seguir.	X		X		X		X		
	Respeto al orden de llegada para la atención.	Considera que, durante la consulta obstétrica, le hicieron sus exámenes complementarios	X		X		X		X		
Satisfacción técnica científica	Efectividad	Si el obstetra hace una interconsulta con medicina, odontología, laboratorio, entre otros, logra ser	X		X		X		X		




Satisfacción entorno de calidad	Comodidad	Le parece cómodo los ambientes de espera	X		X		X		X	
		La sala de espera tiene buena ventilación	X		X		X		X	
		Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles.	X		X		X		X	
		Hubo abastecimiento de medicamentos, de acuerdo a su receta	X		X		X		X	
Acondicionamiento del ambiente		El consultorio se encuentra bien iluminado y ventilado.	X		X		X		X	
		El consultorio está limpio y ordenado	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto:

Nancy Rodríguez Ramírez
 Magister en Salud Pública
 DNI 16658278

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE

 Rodríguez Ramírez Nancy
 C.O.P. 5890
 OBSTETRICIA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de estrés laboral

3. TESISTA:

Br. Silva Melendres, Sandy Geraldyn

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 10 de Oct. de 2022

EXPERTO

Firma/DNI

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE

Rodríguez Ramírez Nancy
O.P. 5890
OBSTETRICIA
DNI 6658278



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de satisfacción del usuario

7. TESISISTA:

Br. Silva Melendres, Sandy Geraldyn

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 10 de Oct. de 2022

POSITORIO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL BELLA VISTA

Rodríguez, Nancy
C. O. S. S. S. S. S.
OBSTETRICIA
EXPERTO

Firma/DNI 16658278



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RODRIGUEZ RAMIREZ
Nombres	NANCY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16658278

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretario General	WILMER CARBAJAL VILLALTA
Directora	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN SALUD PUBLICA
Fecha de Expedición	13/06/19
Resolución/Acta	178-2019-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2019-0348
Fecha Matricula	13/05/1995
Fecha Egreso	24/08/1997

Fecha de emisión de la constancia:
11 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000944359

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 11/10/2022 17:36:33-0500

**FICHA DE VALIDACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud-Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS LABORAL	Agotamiento emocional	Agotamiento laboral	Dentro del desarrollo de mi jornada laboral me siento emocionalmente agotada(o)	X		X		X		X		
			Al finalizar mi turno laboral me siento agotada(o)	X		X		X		X		
			Me siento cansado ya que tengo que afrontar otro día de trabajo con gestantes ypuérperas	X		X		X		X		
			Me siento frustrado por mi trabajo	X		X		X		X		



	Sobre carga laboral	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	X		X		X		X			
		Trabajar en contacto directo con los pacientes y sus familiares me genera bastante estrés	X		X		X		X			
		Puedo entender con facilidad el pensamiento de las gestantes y puérperas atendidas	X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes	X		X		X		X			
		Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	X		X		X		X			
		Tengo facilidad para crear un mejor ambiente mis pacientes	X		X		X		X			
		Me encuentro animada después de trabajar junto con las gestantes y puérperas	X		X		X		X			
	Competencia social	He realizado muchas actividades que merecen la pena en este trabajo	X		X		X		X			
		Siento que en el trabajo se tratan adecuadamente los problemas emocionales	X		X		X		X			
	De	Sensibilidad humana	Considero que mi trato hacia <u>mis pacientes es</u> adecuado.	X		X		X		X		



		Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		X		
		Me preocupa que este trabajo me esté afectando emocionalmente	X		X		X		X		
		Realmente me importa el bienestar de las gestantes y puérperas que tengo que atender	X		X		X		X		
		Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Obst. Zenovia Agar Uilela Quispe
 DNI: 41806951

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
 Mg. Obst. Zenovia Agar Uilela Quispe
 Dest. de Atención y Asistencia
 COP. 13320 RENOC N° 1529 E 001



DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Significación humana	Respeto a los derechos humanos	El personal le brinda confianza para expresar su problema.	X		X		X		X		
	Condiciones primordiales de la persona	Durante la atención la llamaron por su nombre o apellido.	X		X		X		X		
	Información completa, pertinente y veraz.	Considera que durante la consulta obstétrica le hicieron un examen completo.	X		X		X		X		



		El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.	X		X		X		X		
		El personal que la atendió le explicó los cuidados a seguir.	X		X		X		X		
	Respeto al orden de llegada para la atención.	Considera que, durante la consulta obstétrica, le hicieron sus exámenes complementarios	X		X		X		X		
Satisfacción técnica científica	Efectividad	Si el obstetra hace una interconsulta con medicina, odontología, laboratorio, entre otros, logra ser	X		X		X		X		



Satisfacción entorno de calidad	Comodidad	Le parecieron cómodos los ambientes de espera	X		X		X		X	
		La sala de espera tiene buena ventilación	X		X		X		X	
		Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles.	X		X		X		X	
		Hubo abastecimiento de medicamentos, de acuerdo a su receta	X		X		X		X	
Acondicionamiento del ambiente		El consultorio se encuentra bien iluminado y ventilado.	X		X		X		X	
		El consultorio está limpio y ordenado	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Obst. Zenovia Agar Uilela Equispe
 DNI: 41806951

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

Gobierno Regional Lambayeque
 Dirección Regional de Salud
 Hospital Regional Lambayeque
 Mg. Obst. Zenovia Agar Uilela Equispe
 DNI: 41806951
 COP. 23020 RENOC N° 1529 E-01.1



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VILELA QUISPE
Nombre	ZENOVIA AGAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	41806951

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
Rector	PINGO JARA ROGER
Director	ORTIZ PRIETO ALBERTO
Secretario General	VARGAS ASCURRA HEVER WALTER

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
Fecha de Expedición	10/04/2014
Resolución/Acta	192-2014-CU-UDCH
Diploma	A743326
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
11 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 9008944389

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Ámbito: Servidor de Apoyo automatizado
Fecha: 11/10/2022 17:20:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2009-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace: <http://servicio.sunedu.gob.pe>

**FICHA DE VALIDACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud-Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS LABORAL	Agotamiento emocional	Agotamiento laboral	Dentro del desarrollo de mi jornada laboral me siento emocionalmente agotada(o)	X		X		X		X		
			Al finalizar mi turno laboral me siento agotada(o)	X		X		X		X		
			Me siento cansado ya que tengo que afrontar otro día de trabajo con gestantes ypuérperas	X		X		X		X		
			Me siento frustrado por mi trabajo	X		X		X		X		



	Sobre carga laboral	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	X		X		X		X			
		Trabajar en contacto directo con los pacientes y sus familiares me genera bastante estrés	X		X		X		X			
		Puedo entender con facilidad el pensamiento de las gestantes y puérperas atendidas	X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes	X		X		X		X			
		Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	X		X		X		X			
		Tengo facilidad para crear un mejor ambiente mis pacientes	X		X		X		X			
		Me encuentro animada después de trabajar junto con las gestantes y puérperas	X		X		X		X			
	Competencia social	He realizado muchas actividades que merecen la pena en este trabajo	X		X		X		X			
		Siento que en el trabajo se tratan adecuadamente los problemas emocionales	X		X		X		X			
	De	Sensibilidad humana	Considero que mi trato hacia <u>mis pacientes es</u> adecuado.	X		X		X		X		



		Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	X		X		X		X		
		Me preocupa que este trabajo me esté afectando emocionalmente	X		X		X		X		
		Realmente me importa el bienestar de las gestantes y puérperas que tengo que atender	X		X		X		X		
		Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Ag. Juan E. Ricardo Barrés.*

Firma del experto _____ :

EXPERTO EVALUADOR

Juan E. Ricardo Barrés

 MARIA TERESA LA TORRES
 OBSTETRA Y GINECOLOGA
 C.O.P. # 118 816 31842 21



DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Significación humana	Respeto a los derechos humanos	El personal le brinda confianza para expresar su problema.	X		X		X		X		
	Condiciones primordiales de la persona	Durante la atención la llamaron por su nombre o apellido.	X		X		X		X		
	Información completa, pertinente y veraz.	Considera que durante la consulta obstétrica le hicieron un examen completo.	X		X		X		X		



		El personal que la atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta.	X		X		X		X		
		El personal que la atendió le explicó los cuidados a seguir.	X		X		X		X		
	Respeto al orden de llegada para la atención.	Considera que, durante la consulta obstétrica, le hicieron sus exámenes complementarios	X		X		X		X		
Satisfacción técnica científica	Efectividad	Si el obstetra hace una interconsulta con medicina, odontología, laboratorio, entre otros, logra ser	X		X		X		X		



Satisfacción entorno de calidad	Comodidad	Le pareció cómodo los ambientes de espera	X		X		X		X	
		La sala de espera tiene buena ventilación	X		X		X		X	
		Le dieron indicaciones en una receta, están escritas con letras claras y entendibles.	X		X		X		X	
		Hubo abastecimiento de medicamentos, de acuerdo a su receta	X		X		X		X	
	Acondicionamiento del ambiente	El consultorio se encuentra bien iluminado y ventilado.	X		X		X		X	
		El consultorio está limpio y ordenado	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Hg. Luis E. Llanes Torres.*

Firma del experto _____ :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de satisfacción del usuario.

7. TESISISTA:

Br. Silva Melendres, Sandy Geraldyn

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 09 de 10 de 2022

EXPERTO

Firma/DNI



025 46623429



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud- Lambayeque.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de satisfacción del usuario.

7. TESISISTA:

Br. Silva Melendres, Sandy Geraldyn

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 09 de 10 de 2022

EXPERTO

Firma/DNI

025 46 623 42 9



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LAMADRID TORRES**
Nombres **MARIA TERESA DE JESUS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16683429**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**
Rector **MILTHON HONORIO MUÑOZ BERROCAL**
Secretaría General **HAYDEE CHIRINOS CUADROS**
Director **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN CIENCIAS
CON MENCION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**
Fecha de Expedición **24/08/2012**
Resolución/Acta **442-2012-COG-CU**
Diploma **A1413287**
Fecha Matriculación **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
11 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000944319

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 11/10/2022 17:25:57-0500

Anexo Validez de los cuestionarios

Para este procedimiento, se realizó en el software estadístico Excel, cuyos resultados son los siguientes:

Expertos	Variable Estrés Laboral	Variable Nivel de satisfacción de las Usuaris
Experto 1	1.00	1.00
Experto 2	1.00	1.00
Experto 3	1.00	1.00
Experto 4	1.00	1.00
Experto 5	1.00	1.00
Promedio	1.00	1.00

Nota: Ficha de validación de

expertos[1] 1.00

Se concluye que la Encuesta sobre Estrés laboral de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud - Lambayeque, tiene una validez de contenido de acuerdo a V de Aiken del 100%.

[2] 1.00

Se concluye que la Encuesta sobre Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Micro red de Salud - Lambayeque, tiene una validez de contenido de acuerdo a V de Aiken del 100%.

Confiabilidad de los cuestionarios

La confiabilidad del instrumento se realizó con la evaluación del estadístico Alfa de Cronbach, dicho estadístico mide la confiabilidad de consistencia interna del test, en una sola medición y además es aplicable a ítems con escala de Likert, con la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\delta^2}\right)$$

Donde:

K: número de ítems.

δ_i^2 : Varianza de los puntajes de cada ítem.

δ^2 : Varianza de los puntajes totales del test.

El procedimiento se realizó en el programa SPSS.

Para medir el cuestionario se realizó una encuesta piloto de 15 obstetras.

A. Cuestionario sobre Estrés Laboral

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	18

Fuente: *Resultados del SPSS*

La confiabilidad del Test “Estrés laboral de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud - Lambayeque”, en su dimensión consistencia interna de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach es de 0.810, según la valoración de Hernández Sampieri y col, tiene una confiabilidad Elevada.

Estadísticas cuando se elimina un elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	35,33	32,667	,028	,820
P2	35,00	29,571	,689	,789
P3	35,47	27,838	,621	,785
P4	35,33	29,667	,334	,806
P5	35,47	30,410	,278	,809
P6	35,60	28,971	,461	,796
P7	34,60	29,971	,404	,800
P8	34,40	30,114	,401	,800
P9	34,33	30,238	,401	,800
P10	34,60	28,257	,668	,784
P11	34,53	28,838	,576	,790
P12	34,47	28,981	,562	,791
P13	35,13	29,552	,512	,794
P14	34,40	29,686	,618	,792
P15	35,47	31,695	,117	,819
P16	35,73	31,352	,165	,816
P17	34,60	28,829	,578	,790
P18	35,67	32,524	,017	,825

Nota: si eliminamos los ítems (1, 15, 16, 18) aumentaría el alfa de Cronbach, sin embargo, la autora de la presente investigación considera fundamental las preguntas, por las que no se eliminan.

B. Cuestionario sobre Satisfacción

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	18

Fuente: Resultados del SPSS

La confiabilidad del Test “Satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud - Lambayeque”, en su dimensión consistencia interna de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach es de 0.825, según la valoración de Hernández Sampieri y col, tiene una confiabilidad Elevada.

Estadísticas cuando se elimina un elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	44,07	22,210	,675	,804
Item2	43,60	26,257	-,190	,838
Item3	43,67	26,095	-,135	,839
Item4	43,93	23,495	,386	,818
Item5	43,73	23,210	,516	,813
Item6	43,93	21,495	,529	,810
Item7	43,47	25,695	,000	,828
Item8	44,20	23,171	,299	,825
Item9	43,87	24,124	,142	,837
Item10	44,07	22,210	,424	,817
Item11	43,80	25,029	,088	,832
Item12	43,67	23,952	,388	,819
Item13	44,00	21,714	,772	,798

Item14	43,87	22,124	,695	,803
Item15	43,93	21,352	,665	,801
Item16	44,33	20,381	,849	,788
Item17	44,07	21,067	,728	,797
Item18	43,73	23,210	,373	,819

Nota: se considera el mismo procedimiento que el anterior.

Anexo 5. Matriz de Consistencia

Título: Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud -Lambayeque.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
Problema General: P _P : ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Micro red de Salud-Lambayeque ,2022?	Objetivo general O _G : Determinar la relación entre el estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Micro red de Salud-Lambayeque ,2022.	Hipótesis general H _G : Existe relación inversa entre el estrés laboral y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Micro red de Salud-Lambayeque.	Variable 1: Estrés laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala ordinal	Niveles o rangos
			Agotamiento emocional	Agotamiento laboral	1-4	0= Nunca 1= A veces 2= Siempre	Bajo
				Sobre carga laboral	5-7		Medio
			Realización personal	Capacidad de respuesta	8-10		Alto
Competencia social	11-13						
Despersonalización	Sensibilidad humana	14-18					
Problemas Específicos P1: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral de las obstetras?	Objetivos Específicos O1: Identificar el nivel de estrés laboral de las obstetras.	Hipótesis Específicos H1. Existe un nivel regular de estrés laboral de las obstetras.	Variables 2: Satisfacción de usuarias				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala ordinal	Niveles o rangos
Satisfacción humana	Respeto a los derechos humanos	1	0=Insatisfecho	Bajo			

<p>P2: ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de las usuarias? P3: ¿Qué relación existe entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de la satisfacción de las usuarias?</p>	<p>O2: Identificar el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia.</p>	<p>H2. Existe un nivel regular de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia.</p>		condiciones primordiales de la persona	2	<p>1=Poco satisfecho 2= Satisfecho</p>	<p>Medio Alto</p>
				Información completa, pertinente y veraz.	3		
				Respeto al orden de llegada para la atención.	4-6		
	Satisfacción técnica científica	Efectividad	7				
		Eficacia	8				
		Eficiencia	9-10				
	Satisfacción entorno de calidad	Comodidad	11-12				
		Acondicionamiento del ambiente	13-18				

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo</p> <p>El tipo de estudio fue básico, conceptualizada como una investigación direccionada al conocimiento más complejo por medio de la comprensión de elementos esenciales de situaciones que fueron observadas o correlacionadas con los objetos. Es decir, se describieron los resultados reales y cuantitativos relacionados a las variables de estudio (Hernández,2018).</p> <p>Diseño</p> <p>Fue un diseño noexperimental donde el</p>	<p>Población:</p> <p>La población se conformó por todas las obstetras y las 150 usuarias que acudieron al servicio de obstetricia de una Micro red de Salud-Lambayeque.</p> <p>Muestra</p> <p>En la muestra se consideró la población total de 24 obstetras quienes fueron seleccionadas siguiendo los siguientes criterios de inclusión como obstetras contratadas en el cuarto trimestre del año 2022, bajo la modalidad de nombradas, cas regular, serums y servicios no personales; usuarias que fueron atendidas en el cuarto trimestre</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Estrés Laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Autor: Silva S</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Microred de salud Lambayeque</p> <p>Variable 2: Satisfacción de las usuarias</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Autor: Silva S</p>	<p>La confiabilidad del instrumento se realizó con la evaluación del estadístico Alfa de Cronbach, dicho estadístico mide la confiabilidad de consistencia interna del test, en una sola medición y además es aplicable a ítems con escala de Likert, con la siguiente formula:</p> <p>Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.</p>

<p>investigador no intervino en las variables, solo fueron observadas conforme a lo manifestado en el contexto actual; transversal – descriptiva porque se estimó la información en un solo momento estableciendo las características de los participantes, sin medir su progreso; correlacional, se buscó la relación o grado entre ambas las variables pudiendo ser positiva o negativa, influenciada por un factor externo (Concytec, 2018).</p>	<p>del año 2022 y acudieron al servicio de obstetricia por el seguro SIS. Entre los criterios de exclusión se consideraron a quienes no desearon participar del estudio y a las obstetras que estuvieron de vacaciones o licencias, además de internas o practicantes.</p> <p>La muestra estuvo conformada por 24 usuarias que acudieron al servicio de obstetricia de una Microred de Salud-Lambayeque.</p> <p>Muestreo</p> <p>El muestreo para las obstetras fue un muestreo no probabilístico por conveniencia y para las usuarias un muestreo aleatorio simple.</p>	<p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Micro red de salud Lambayeque</p>	$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$ <p>Donde, k = El número de ítems $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems. ST^2 = Varianza de la suma de los ítems. α = Coeficiente de alfa de Cronbach</p> <p>La confiabilidad del Test “Estrés laboral de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud - Lambayeque”, en su dimensión consistencia interna de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach es de 0.810, según la valoración de Hernández Sampieri y col, tiene una confiabilidad Elevada.</p>
---	--	---	---

Anexo 6. Resultados

Tabla 5

Nivel de estrés laboral de las obstetras de una Microred de Salud- Lambayeque, 2022

		Estrés Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	25.0	25.0	25.0
	Medio	14	58.3	58.3	83.3
	Alto	4	16.7	16.7	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Nota: Obtenida del Software SPSS

Se observa que en su gran mayoría los obstetras muestran un nivel medio de estrés laboral con un 58.3%, el 25% un nivel bajo y el 16.7% un nivel alto.

Tabla 6

Nivel de satisfacción de las usuarias de una Microred de Salud- Lambayeque, 2022

		Satisfacción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	37.5	37.5	37.5
	Medio	9	37.5	37.5	75.0
	Alto	6	25.0	25.0	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Nota: Obtenida del Software SPSS

Se observa que en gran porcentaje de las usuarias de una Micro red de Salud

– Lambayeque, presentan un nivel bajo de satisfacción con un 37,5%, el mismo porcentaje un nivel medio y un 25% alto.

Prueba de normalidad

Se necesita evaluar el estadístico de prueba para contrastar la hipótesis de la investigación, por ello se evalúa la normalidad de los datos de las variables:

Planteamiento de Hipótesis

Ho: Los datos tienden a una distribución normal

H1: Los datos no tienden a una distribución

normal Nivel de significancia al 5%

Estadístico de prueba: Shapiro –

Wilk Regla de decisión:

$P_value > 0.05$ No se rechaza

$Hop_value < 0.05$ Se rechaza

Ho

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig
Estrés Laboral	,942	24	,185
Satisfacción	,862	24	,004

Nota: Obtenida del Software SPSS

En la tabla se observa que el valor de la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk (prueba para muestra pequeña) no es significativo ($p > 0,05$) para la variable Estrés Laboral, esto indica que los datos tienden a una distribución normal, mientras que para la variable Satisfacción es significativo ($p < 0.05$), esto indica que los datos tienden a una distribución normal y por lo tanto la hipótesis se comprobó con la

estadística inferencial (prueba Rho de Spearman, pues se aplica este instrumento cuando al menos una de las variables tienda a una distribución normal).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMOS DE LA CRUZ MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia de una Microred de Salud-Lambayeque", cuyo autor es SILVA MELENDRES SANDY GERALDYN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 13 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMOS DE LA CRUZ MANUEL DNI: 17570208 ORCID: 0000-0001-9568-2443	Firmado electrónicamente por: RDELACRUZMA el 14-01-2023 17:11:07

Código documento Trilce: TRI - 0519004