



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORES:**

Br. Vásquez Gómez, Bertha

Br. Parco Carhuapoma, Nerio

**ASESOR:**

Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

**SECCIÓN:**

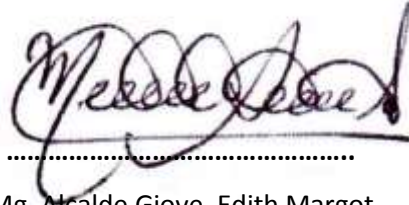
Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Problemática en Salud Pública

**PERÚ-2018**

**PÁGINA DEL JURADO**



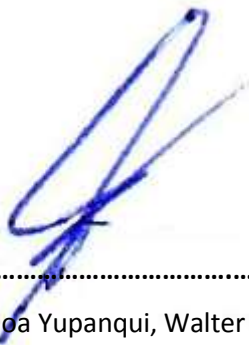
Mg. Alcalde Giove, Edith Margot

**PRESIDENTE**



Dr. Aróstegui Melgar, Oswal

**SECRETARIO**



Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

### **A mis padres**

Por brindarme su apoyo incondicional y por alentarme constantemente.

### **A Dios**

Por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por permitirme ser útil en la sociedad.

Bertha.

### **A Dios**

Por ser nuestro guía en el camino y permitir realizarme como maestro.

### **A mis padres**

Por darme la vida y guiarme en todo momento.

### **A mi esposa e hijo**

Por su comprensión y apoyo, por ser importantes en mi vida.

Nerio

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de Posgrado.

Al Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

**Los autores.**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el **Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**, se presenta la tesis titulada: Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo - Ayacucho, 2018.

El estudio tiene como fin conocer de qué manera el estrés laboral influye en la satisfacción del personal asistencial, el cual generará conocimientos para mejorar la calidad de atención al público.

Una vez aprobado el proyecto se solicitó la autorización correspondiente para la realización de la investigación; previo a la toma de datos se informó a los trabajadores del Centro de Salud Tambo sobre los objetivos del estudio y se les solicitó a que respondieran de forma voluntaria los cuestionarios.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la metodología de investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Los autores.**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	vi
PRESENTACION .....	viii
ÍNDICE .....	ix
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>I. INTRODUCCION.</b>	
1.1. Realidad problemática .....	14
1.2. Trabajos previos al tema .....	15
1.3. Teoría relacionada al tema .....	23
1.4. Formulación del problema .....	27
1.5. Justificación del estudio .....	27
1.6. Hipótesis .....	29
1.7. Objetivos .....	29
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Tipo de estudio .....	30
2.2. Diseño de estudios .....	30
2.3. Variables .....	32
2.4. Operacionalización de variables .....	32
2.5. Población, muestra y muestreo .....	34
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.7. Métodos de análisis de datos .....	39
2.8. Aspectos éticos .....	40
<b>III. RESULTADOS</b> .....	41
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	45
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	49
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	50
<b>VII. BIBLIOGRAFIA</b> .....	51
<b>VIII. ANEXOS</b>	

## INDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1.	<i>Tabla cruzada de estrés laboral y satisfacción laboral en el personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018.</i>	41
Tabla 2.	<i>Correlación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018.</i>	42
Tabla 3.	<i>Relación entre realización personal y satisfacción laboral en el personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018.</i>	43
Tabla 4.	<i>Relación entre despersonalización y satisfacción laboral en el personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018.</i>	44



## INDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Galería fotográfica	76

## RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018; para ello se siguió una investigación de nivel descriptivo, correlacional, la población estuvo conformada por 38 trabajadores que constituyen el total de profesionales del Centro de Salud Tambo-Ayacucho entre, nombrados y contratados., siendo a la vez la muestra censal; los instrumentos fueron para estrés laboral el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y para satisfacción laboral la escala tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-PC); la validez de Pearson fue 0.53 y 0.39, respectivamente, así como el alfa de Cronbach (0,869) y (0,811). Se determinó que el 44,7% de los trabajadores tienen un bajo nivel de signos de estrés, seguido del 39,5% con nivel medio y el 15,8% con bajo nivel; en relación a la satisfacción laboral, el 92,1% afirma tener alta satisfacción, mientras que el 7,9% dice que es mediana satisfacción; se concluye que existe una relación débil (Tau B = 0,291) entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo, el valor  $p=0.064$ , confirma la aceptación de la hipótesis nula para afirmar que no hay relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial; existe relación débil entre agotamiento emocional y satisfacción laboral (Tau B = 0,146) del personal asistencial del centro de salud de Tambo; se acepta la hipótesis nula ( $p=0.361$ ) afirmando que no hay relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral.; se ha establecido la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo, existe relación significativa media (Tau B = 0,453), aceptando la hipótesis alterna ( $p=0.004$ ), afirmando que si hay relación entre realización personal y satisfacción laboral; asimismo la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo, hay una débil relación entre ambas variables (Tau B=0,100), confirmando la aceptación de la hipótesis nula ( $p=0.541$ ), afirmando que no hay relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral.

Palabras clave: estres laboral /satisfacción laboral/Centro de salud Tambo

## ABSTRACT

The objective of the thesis was to establish the relationship between stress and job satisfaction of the healthcare personnel of the Tambo-Ayacucho Health Center, 2018; To this end, an investigation was carried out at a descriptive, correlational level. The population consisted of 38 workers who constitute the total number of professionals from the Tambo-Ayacucho Health Center, among them, appointed and hired, and at the same time being the census sample; the instruments were for work stress the inventory of Maslach Burnout Inventory (MBI) and for labor satisfaction the scale type Lickert of Sonia Palma Carrillo (SL-PC); Pearson's validity was 0.53 and 0.39, respectively, as well as Cronbach's alpha (0.869) and (0.811). It was determined that 44.7% of workers have a low level of signs of stress, followed by 39.5% with medium level and 15.8% with low level; in relation to job satisfaction, 92.1% said they had high satisfaction, while 7.9% said that it was medium satisfaction; It is concluded that there is a weak relationship (Tau B = 0.291) between stress and job satisfaction of the health care staff of the Tambo health center, the value  $p = 0.064$ , confirming the acceptance of the null hypothesis to affirm that there is no relationship between stress and job satisfaction of the care personnel; there is a weak relationship between emotional exhaustion and job satisfaction (Tau B = 0.146) of the health care staff of the Tambo health center; the null hypothesis is accepted ( $p = 0.361$ ) stating that there is no relationship between emotional exhaustion and job satisfaction; The relationship between personal fulfillment and job satisfaction of the healthcare staff of the Tambo health center has been established, there is a significant mean relationship (Tau B = 0.453), accepting the alternative hypothesis ( $p = 0.004$ ), stating that if there is a relationship between personal fulfillment and job satisfaction; also the relationship between depersonalization and job satisfaction of the health care staff of the Tambo health center, there is a weak relationship between both variables (Tau B = 0.100), confirming the acceptance of the null hypothesis ( $p = 0.541$ ), stating that there is no relationship between depersonalization and job satisfaction.

Keywords: work stress / job satisfaction / Tambo Health Center

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Las tendencias mundiales actuales, como la globalización y la exigencia de la competitividad, sumado a las condiciones donde se desarrolla el trabajo, hacen que se produzca el “estrés laboral” afectando ostensiblemente a los trabajadores ocasionando disminución de su satisfacción laboral, con efectos negativos en el desempeño laboral; por tanto las instituciones deben velar por que los empleados puedan tener satisfacción, mejorar su salud mental y física para de este modo tratar mejor a los usuarios.

Taipe (2014), dice que para los organismos rectores en Salud, el estrés laboral es un problema de salud presente que puede afectar al trabajador e incidir en la satisfacción laboral del mismo.

En el Perú, OPS/MINSA. (2005), recomienda realizar evaluaciones del estrés a fin de conocer los aspectos que los ocasionan y sus consecuencias, así como los lugares o servicios donde son más frecuentes para prevenir oportunamente; en este caso consideramos de especial importancia su realización, lo que motiva la elección del presente estudio.

Es importante considerar que el personal asistencial está expuesto a realidades que producen el estrés por las mismas características de su trabajo, lo cual repercute en su salud, con efectos en la calidad de atención que brinda a los pacientes.

Horna (2016), menciona que el estrés y la insatisfacción laboral son problemas que afectan la salud física y mental de los trabajadores, así como el buen funcionamiento de las entidades donde trabajan, conceptos con los que también concuerda la OMS (2013).

Paris y Omar (2015), precisan que en el área de salud algunos estresores son el resultado de una actitud de intensa dedicación al cuidado de la vida de los demás, sumados a las relaciones empático-afectivas con el enfermo y su entorno familiar, colocan a los trabajadores de la salud en una situación de riesgo a raíz del profundo agotamiento emocional que genera aislamiento, depresión, negación de las dificultades, autoprescripción de psicofármacos, entre otros.

La OPS/MINSA (2005.) afirma que el ausentismo en muchos trabajadores se relaciona con el estrés laboral y también el 60% de jornadas laborales se pierden por estas causas. Los profesionales de salud; Morán y Manga (s/f), manifiestan que por este motivo los trabajadores asistenciales corren el riesgo de padecer el síndrome de estrés laboral o de Burnout. Por este motivo, el Ministerio de Salud y los mismos trabajadores solicitan el reconocimiento de este síndrome como enfermedad profesional.

En tal sentido, podemos afirmar que la satisfacción laboral se asocia con el desempeño, un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño y gozar de mejor salud física y psicológica; como dice Taipe (2014), el conocimiento y comprensión del nivel de satisfacción del trabajador es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las instituciones debido a las implicancias que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales, siendo por ello la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo uno de los indicadores que condicionan la calidad de atención al usuario.

Trabajos realizados en el Hospital de Ayacucho, como es el caso de Richarte y Risco (2015) demuestran que los trabajadores del sector salud presentan altos índices de estrés, en Huancavelica, Mancilla y Olarte (2015) afirman que la satisfacción laboral influye negativamente en el estrés ocupacional, se podría indicar que a menor satisfacción laboral es mayor el estrés ocupacional.

Por todas estas razones, sumado a la importancia que ha alcanzado en los últimos años, se ha decidido abordar este tema de investigación, con la finalidad de responder a la interrogante: ¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018?

## **1.2. Trabajos previos al tema**

Portero y Vaquero (2015, España) realizaron un estudio teniendo como objetivo: describir las características sociolaborales del personal de enfermería de un hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía; el estudio fue descriptivo transversal con una muestra de 258 enfermeros/as y auxiliares, recolecto sus datos con el instrumento cuestionario original y específico: el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. Los resultados indican que en el desgaste

profesional, se evidenció un nivel medio de la subescala de agotamiento emocional; elevado para la despersonalización y bajo en el caso de la realización personal. Concluyen que el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal.

Por su parte, Contreras y cols. (2013, Colombia) se proponen identificar la presencia del síndrome de burnout, los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de hospital de tercer nivel y observar su relación. Utilizaron el MBI, el TAP y el Test de Satisfacción Laboral S20/23 respectivamente. De acuerdo con los resultados, se afirma baja presencia de Burnout y altos niveles de realización personal, a pesar de las condiciones laborales adversas, precursoras del síndrome. Contrario a lo reportado en la literatura, las personas con el síndrome o en riesgo, presentan alta satisfacción laboral, sustentada en la motivación intrínseca, lo cual constituye un factor protector. No se encontró relación directa entre liderazgo y Burnout, pero el liderazgo sí se relaciona con la satisfacción laboral a través de la motivación intrínseca.

Así mismo, Piñeiro (2013, España) tienen el objetivo de identificar tanto el nivel de estrés como los factores relacionados con éste (mecanismos de afrontamiento; satisfacción laboral e inteligencia emocional percibida) en el personal de enfermería que trabaja en las unidades de hospitalización psiquiátrica del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo. Realiza un estudio de prevalencia en el que los datos se han recogido mediante escalas autoaplicadas. Demuestra que los estresores más frecuentes en este colectivo son: "Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas" "Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora" "Ver a un paciente sufrir" y "Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería". En la identificación de la satisfacción laboral los factores con mayores puntuaciones han sido: "Satisfacción en el trabajo"; "Relación personal"; y "Adecuación para el trabajo". En cuanto a los mecanismos de afrontamiento los de mayor puntuación han sido: Resolución de problemas; Pensamiento desiderativo; Apoyo social y Reestructuración cognitiva. Por último, el estudio de la inteligencia emocional percibida nos muestra que deben mejorar su atención emocional; mientras que la claridad emocional y la reparación emocional presentan una puntuación adecuada.

También Barreda (2017, Perú) tiene como objetivo determinar la correlación entre clima laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima

Norte 2017. Metodología y muestra: El estudio es de tipo correlacional de diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 136 enfermeras; 126 mujeres y 10 hombres. Se utilizó como instrumento la escala de clima laboral CL – SPC y *Maslach burnout inventory (MBI)*. Los resultados el análisis estadístico demuestra una correlación igual a ( $r$  Pearson = -0,454 valor  $p < 0,001$ ), entre el clima laboral y el síndrome de *Burnout*, siendo esta negativa y altamente significativa. Concluyendo que a mayor clima laboral menor Síndrome de Burnout o a menor clima laboral mayor síndrome de burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017. Asimismo entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de *Burnout* y las dimensiones del clima laboral son negativas y significativas es igual a -0,571 lo que indicaría que a mayor despersonalización menor agotamiento emocional y lo opuesto.

Por su parte, Horna (2016, Perú) realizó un estudio correlacional entre la Satisfacción laboral y el estrés laboral en trabajadores con una muestra de 153 trabajadores, hombres y mujeres, entre 20 y 50 años, con contrato vigente y con un tiempo de 2 años de servicio, empleando la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo y la Escala de Estresores Laborales de Mithely-Troht y Andersen. Se evidencia un nivel medio en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes que oscilan entre 43.8% y 77.1%. Asimismo, se halló un nivel medio en las del Estrés Laboral, con porcentajes que oscilan entre 42.7% y 52.3%. Se estableció la existencia de relación negativa con magnitud significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo.

De otro lado, Huamán (2016, Perú) tiene como objetivo determinar el Nivel del Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento que aplican los Enfermeros(as) de la UCI en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; el estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo. La población estuvo constituida por 20 enfermeras. La técnica fue la encuesta y los instrumentos: Escala de maslach, con fiabilidad del Alpha de Cronbach, entre 0,877 y 0,964. Demuestra que un 70% (14) tiene un nivel de Burnout Medio, 20% (4) Alto y 10% (2) Bajo, en cuanto a la dimensión agotamiento emocional un 60% (12) presentó un nivel medio, y un 40% (8) un nivel Bajo; en despersonalización un 50% (10) tiene un nivel alto, un 30% (6) nivel medio y un 20%(4) nivel bajo, en realización personal un 45%(9) tiene un nivel bajo a alto, un 10% (2) tiene a medio. Concluyen que un gran porcentaje de enfermeras tiene Síndrome de Burnout de medio a alto.

También, Silva (2016, Perú) tiene como objetivo: Determinar la prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en el personal médico del área crítica del hospital San José del Callao en el período octubre–diciembre del 2015. Realizó un estudio de tipo observacional, descriptivo, analítico de corte transversal y de fuente de información prospectiva, la población censal fue de 64 médicos que laboran en el área crítica del hospital San José, de acuerdo a criterios de inclusión y exclusión. Se halló una prevalencia del síndrome de Burnout en el 7.8% del personal estudiado, un 29.7% con niveles altos de “cansancio emocional”, 39.1% con niveles altos de “despersonalización” y un 37.5% con niveles altos de “realización personal”. Concluye que el personal médico del área crítica del hospital San José presentó una leve prevalencia del síndrome de Burnout, asimismo presentan un gran porcentaje de “cansancio emocional”, “despersonalización” y realización personal.

En otro estudio, Vallenás (2016, Perú) se propone el objetivo: determinar la relación entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral. Metodología: Se realizó un estudio descriptivo y correlacional; utiliza como instrumentos el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y, la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall; la muestra fueron 204 docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista. Demuestra que hay diferencias significativas según profesión, los médicos obtuvieron mayor puntaje en cansancio emocional y despersonalización  $p < .001$  y los odontólogos presentan una mayor realización personal  $p < .01$ . En cuanto a Satisfacción laboral se destaca que las personas más jóvenes presentan un mayor nivel de puntaje, pero sin significancia estadística. Finalmente, se halló una correlación múltiple altamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral ( $p < .001$ ), de tipo inversa; a mayor Burnout menor Satisfacción laboral.

También, Alarcón y Yupanqui (2015, Perú) se propone como objetivo determinar la incidencia del síndrome de Burnout en enfermeras y la percepción del usuario sobre calidad de atención de los profesionales de enfermería que laboran en la Microred Collique. Es un estudio descriptivo-correlacional. Se aplicó encuestas a los 29 enfermeros que trabajan en los 11 establecimientos de salud de la Microred Collique y a los 180 usuarios que asisten a los 11 establecimientos de salud de la Microred Collique; en cuanto a los resultados las enfermeras tuvieron bajo nivel de Síndrome de Burnout, con un total de 80.46%, teniendo solamente un 19.54% en el grado medio y ninguna en grado alto. Respecto a las dimensiones evaluadas, se tuvo que en Agotamiento Emocional el 65.52% tuvieron grado



bajo y el 34.48% grado medio, mientras que en despersonalización, el 96.55% tuvieron grado bajo y el 20.69% medio. En realización Personal, el 79.31% fue bajo y el 20.69% medio; asimismo se obtuvo que el 79.4% del total de usuarios manifiestan que los profesionales son amables en la atención, mostrando satisfacción con el servicio, así como el 20.6% está insatisfecho con dicha atención. Concluye que no se determinó incidencia del síndrome de burnout en enfermeras sobre la calidad de atención percibida por del usuario externo de la Microred Collique.

La investigación de Larico (2015, Perú), con el objetivo de analizar la motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud, es de tipo descriptivo, analítico y explicativo. Llega a las conclusiones que las características asociadas a la satisfacción laboral del personal de salud fueron: la edad  $P=0,002$ ; el sexo  $P=0,001$ ; el estado civil  $P=0,033$ ; número de hijos  $P=0,038$ ; la condición laboral  $P=0,029$ ; las guardias  $P=0,000$ ; servicio que labora  $P=0,000$ ; responsable en el trabajo  $P=0,000$ ; responsable en el trabajo  $P=0,016$ ; el estrés laboral  $P=0,000$ ; según la satisfacción laboral del personal de salud asistencial el 77,08% tenía medianamente satisfacción laboral, un 14,58% tenían insatisfacción laboral y un 8,33% tenían satisfacción laboral.

También Loyola (2015, Perú), estudia el objetivo de establecer la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral - Lima 2013. La población estuvo constituida por una muestra poblacional de 150 enfermeras del Hospital San Juan Bautista Huaral-Lima. Esta investigación se realizó con el Enfoque Cuantitativo, se utilizó para su propósito el tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional, se empleó como instrumentos el cuestionario de evaluación del desempeño laboral y el cuestionario de la escala de Maslach Burnout. La investigación concluye que el desempeño laboral tiene relación negativa significativa con el síndrome de Burnout, ( $R=- 0.746$ ), representando una alta asociación de las variables.

Por su parte, Taipe (2014, Perú) se propone como objetivo determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013; el estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra fue de 42 enfermeras, a quienes aplicó una encuesta y los instrumentos aplicados el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia

Palma Carrillo, aplicados previo consentimiento informado. 55% de los profesionales de enfermería tienen nivel de estrés medio, 24% alto y 21% bajo. En relación a la satisfacción laboral 45% tienen satisfacción media, 29% baja y 26% alta. Concluye que el nivel de estrés de los profesionales de enfermería, en su mayoría es de medio a alto. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja.

Asimismo, Gaviria y Díaz (2013, Perú), objetivizan determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional y como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto, establecen una investigación de nivel descriptivo-correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, cuya población censal estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería. Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta, el instrumento utilizado para identificar estrés laboral fue el cuestionario "La Escala de Estrés de Enfermería - NSS", con un Alfa de Crombach 0.953. Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor  $p=0.003$ ,  $\chi^2=11,395$ . Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.

Por su parte, Valdivia (2013, Perú), tiene como objetivo establecer la relación entre el Desempeño Laboral y el Síndrome de Burnout en profesionales médicos SERUMS de la Red de Servicios de Salud Tacna. MINSA 2012. Se llevó a cabo un estudio de campo, relacional de diseño transversal en 39 profesionales médicos SERUMS MINSA. Los instrumentos aplicados para evaluar el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral fueron la Escala de Maslach y un Cuestionario Validado. Se obtuvieron cansancio emocional alto (36%), despersonalización alta (46%) y baja realización personal (82%). Respecto al desempeño laboral se encontró que el 44% presenta niveles bajos de Desempeño Laboral, 38% Niveles moderados y sólo un 18% niveles altos. Se concluye que existe relación entre la presencia del Síndrome de Burnout y el nivel de desempeño laboral.

De La Cruz y Gutiérrez (2017, Perú) tuvieron como Objetivo: Determinar el nivel del síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia – Huancavelica, 2017. Metodología y muestra: El tipo de investigación fue exploratorio porque nos ayuda a familiarizar al investigador con el fenómeno. Se trabajó con una población de 30 profesionales de la salud. Resultados: fueron: 93% del personal del servicio de Gineco Obstetricia presentó agotamiento emocional en un nivel medio, al igual que la despersonalización, mientras que la realización personal se presentó en un 70% en nivel medio. Conclusión: el 90% del personal de salud del servicio de Gineco obstetricia del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia presenta síndrome de Burnout de nivel medio.

Por su parte, Parra (2017, Perú), tiene como objetivo: analizar la relación entre el Síndrome de Burnout de los profesional de Salud y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena de Cusco, 2017. La investigación fue de tipo analítico, correlacional y transversal con un diseño no experimental, la muestra lo constituyen 49 profesionales de salud y 49 usuarios externos. Los instrumentos de investigación empleados fueron; el cuestionario de Síndrome de Burnout y el cuestionario de satisfacción de usuarios externos aplicado a usuarios externos que acuden al Hospital Antonio Lorena. Se obtuvo como resultado que el 100% de los profesionales padecen de este síndrome de los cuales 30,6% presentan un nivel alto de Síndrome de Burnout y 38,8% presentan un nivel medio. Los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco en un 59,2% presentan insatisfacción con el servicio recibido y el 40,8% presenta satisfacción. Se concluye que existe relación entre el Síndrome de Burnout del profesional de salud y la insatisfacción de usuarios externos, con una asociación alta y directa entre dichas variables.

También, Mancilla y Olarte (2015, Perú) determinan la relación entre la satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia; realizaron un estudio tipo básico, nivel, descriptivo-correlacional; métodos, inductivo-deductivo, analítico-sintético y bibliográfico; diseño, no experimental, transversal o transaccional; población y muestra fue el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina (n=38); en quienes se aplicó el test psicométrico; Los principales resultados indican que el 60.5% del personal de enfermería presentan insatisfacción laboral y estrés ocupacional

alto; el 15,8% del personal de enfermería presentan satisfacción laboral y estrés ocupacional medio y el 15.8% presentan satisfacción laboral y estrés ocupacional bajo. Existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la satisfacción laboral está asociada al estrés ocupacional de manera negativa con una significancia estadística (-0.759); La investigación nos demuestra que la satisfacción laboral influye negativamente en el estrés ocupacional, se podría indicar que a menor satisfacción laboral es mayor el estrés ocupacional.

Asimismo, Quispe y Requejo (2015, Perú), tienen el objetivo: Determinar la asociación entre el factor laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, 2015. Metodología y muestra: El diseño metodológico correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo relacional, diseño de corte transversal. La población conformada por 120 enfermeros(as), de los servicios de hospitalización, emergencia y consultorios; la muestra 76 profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización y emergencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta para el factor laboral y síndrome de burnout. Los resultados: obtenidos del total de profesionales encuestados (76), fue que el 78.9% presenta síndrome de Burnout, de quienes el 5.3% presenta síndrome de Burnout alto, el 36.8% intermedio y el 36.8% bajo, 21.1% (16) no presenta síndrome de Burnout. Respecto al factor laboral, previo análisis estadístico de Chi cuadrado, se determinó que existe asociación entre la condición laboral (contratado) e insatisfacción laboral con el síndrome de Burnout; sin embargo, no existe asociación entre los años de labor profesional y los lugares donde laboran.

Por su parte, Richarte y Risco (2015, Perú), se proponen como objetivo conocer los factores condicionantes al estrés laboral en los profesionales del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital II - Essalud Ayacucho en los meses de agosto-octubre del 2015. Los principales resultados hallados fueron: El 56.1% (23) de profesionales que laboran en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital II Essalud Ayacucho presentaron estrés severo y el 43.9% (18) estrés moderado. Los factores asociados al estrés en profesionales que laboran en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital II EsSALUD Ayacucho fueron la profesión, la edad, el sexo, estabilidad laboral y las relaciones interpersonales y los factores no asociados fueron el estado civil, horario de trabajo y el número de pacientes atendidos por día.

### **1.3. Teoría relacionada al tema**

#### **1.3.1. Definición de estrés laboral.**

Benites, Chacaliza y Huancahuari (2017), citan a Peiro (2001), afirmando que desde el año 1997, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al estrés laboral como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas"; por tanto produce diferentes efectos dependiendo de cada persona, generando cambios físicos, biológicos y hormonales, Castillo (2013), dice que "estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar".

Maicon y cols (2010) afirman que "la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y la función de esos factores, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación". (Portilla, 2017), su persistencia en el tiempo conduce al estrés crónico; este puede generar desgaste en la salud, pobre desempeño profesional, repercusiones en la vida familiar y social, entre otros; el estrés se da como una respuesta del organismo humano a alguna presión; en el ámbito de trabajo se habla del estrés laboral, el mismo que se define como reacciones negativas en lo físico y emocional cuando el trabajo es muy exigente, esto depende también de la capacidad de resiliencia de cada individuo (Jackson, 1999).

Por tanto, para efectos de nuestro trabajo podemos definir el estrés como la perturbación que se produce entre el trabajador, su puesto de trabajo y la misma institución u organización donde labora, a lo cual se suman las condiciones ambientales, en este caso, cómo los trabajadores asistenciales del Centro de Salud de Tambo responden o se adaptan a este estado a fin de cumplir con sus funciones.

#### **1.3.2. Manifestaciones del Estrés Laboral:**

Castillo y Palermo (2013), recopilan información acerca de las manifestaciones del estrés, considerando que tienen varios tipos de manifestaciones, las mismas que se clasifican del siguiente modo:

- a) Manifestaciones cognitivas: Produce sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.
- b) Manifestaciones motoras: Se puede evidenciar el hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.
- c) Manifestaciones fisiológicas: Se manifiesta mediante la presencia de taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.

### **1.3.3. Síntomas del síndrome de Burnout.**

Teullet (2015), cita a Maslach y Jackson (1997), quienes caracterizan tres dimensiones, las mismas que detallamos a continuación:

#### **Agotamiento Emocional:**

Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás, el trabajador no sirve a sus clientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos (Teullet, 2015); para Huamán (2016), se acompaña de manifestaciones somáticas y psicológicas, como el abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad. En esta primera fase del proceso de estrés, las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Consecuencia directa del agotamiento emocional es la despersonalización.

#### **Realización Personal:**

Se define como la necesidad de logro que tiene todo ser humano para competir con criterios hacia la excelencia. Los criterios de la excelencia deberían estar relacionados con la realización de una tarea, con uno mismo o relacionados con los otros. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y de satisfacción. En el caso contrario, resultaría una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje. (Neciosup, 2016).

### **Despersonalización:**

Teullet (2015), refiere que este aspecto implica desarrollar actitudes deshumanizadas, negativas hacia los pacientes, acompañadas de irritabilidad y pérdida de la motivación, provocando el distanciamiento con los usuarios y compañeros de trabajo, tratando siempre de encontrar a los “culpables” de las frustraciones y al bajo desempeño laboral. Consecuentemente, los trabajadores asistenciales ven a los pacientes de forma deshumanizada, para ellos solo son “casos clínicos”.

#### **1.3.4. Medición del nivel de estrés laboral**

Maslach y Jackson (1997), establecen la llamada escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), valorando el estrés laboral en alto, medio y bajo. Velásquez (2014) analiza estas dimensiones y destaca que este instrumento plantea un conjunto de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo; está conformado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de "nunca" a "diariamente", qué experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La factorización de los 22 ítems evalúa los componentes del síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

#### **1.3.5. Satisfacción laboral**

Taipe (2014), hace hincapié en que la satisfacción laboral es uno de los productos más importantes del trabajo humano y siempre está asociado con el desempeño, “un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño”. Los trabajadores prefieren y valoran trabajos donde puedan demostrar sus habilidades, que haya diversificación del trabajo, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

WCA (2013), cita a Locke (1976), para definir que la satisfacción del trabajo es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Por tanto, podemos mencionar que la satisfacción depende de la motivación laboral.

Taipe (2014), cita a Barraza y Ortega (2009) para precisar que la satisfacción laboral se puede definir como la actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo, y que esta actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo que necesariamente influirán de manera significativa en sus comportamientos y en sus resultados.

#### **1.3.6. Factores determinantes de la satisfacción laboral**

Taipe (2014), hace un listado de los factores que determinan la satisfacción laboral los mismos que también considera el instrumento elaborado por Sonia Palma carrillo, a saber:

**Desarrollo personal:** aquí, se destaca que los empleados prefieren trabajos en los cuales puedan mostrar sus capacidades en forma libre para que mostrando sus competencias puedan prestar servicios de calidad.

**Desempeño de tareas:** resulta de la aplicación de habilidades y capacidades para lograr un buen desempeño en el cumplimiento de sus deberes en el trabajo, esta es resultante de las acciones que debe ejercer según la profesión que tenga.

**Relación con la autoridad:** el autor coincide con Cieza (2014) en que es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe.

**Relaciones sociales:** Para Cárdenas (2015), es la interacción del personal de salud al interior del establecimiento con los demás trabajadores y los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía.

**Las condiciones físicas y/o materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño, se considera las condiciones de



comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (Taípe, 2014).

**Beneficios laborales y remuneraciones:** La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo, significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. (Taípe, 2014).

**Políticas administrativas:** Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. (Deza, 2017).

### **1.3.7. Nivel y medición de la satisfacción laboral.**

Taípe (2014), manifiesta que es la respuesta expresada por el personal en torno a la sensación de bienestar que experimenta ante el trabajo que desarrolla y que se traduce en el desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, relaciones sociales, condiciones físicas ambientales y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos y políticas administrativas, se mide a través de la escala validada tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y valorado en alto, medio y bajo.

## **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

El presente trabajo brinda información para que los directivos del Centro de Salud de Tambo formulen planes o estrategias que contemplen acciones para reducir los factores que conducen al estrés de modo que los trabajadores se sientan satisfechos y logren su desarrollo profesional con impacto en la buena atención a los usuarios.

### **Conveniencia**

El estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral es un tema de interés por la afectación que tiene sobre el trabajador al incidir en la satisfacción laboral del mismo, así como en su posterior desempeño laboral y consecuentemente en la atención a los usuarios. Por este motivo es importante realizar la investigación, pues permitirá entender el comportamiento de ambas variables en la realidad de un Hospital del interior de la región, donde las limitaciones son varias, y también las características y necesidades de los usuarios son distintas a las que se presentan en el ámbito regional.

### **Relevancia social**

La investigación brindará información fidedigna para asumir las estrategias que conduzcan a su tratamiento; por otro lado, el conocimiento de la satisfacción laboral también permitirá establecer las estrategias necesarias para abordar la problemática y lograr que alcancen la satisfacción necesaria a fin de que los trabajadores tengan mejores oportunidades de desarrollar su trabajo.

### **Implicancias prácticas.**

Durante el trabajo es inevitable sufrir cierto grado de estrés, más aún si consideramos la vida misma en el quehacer diario, por lo que algunos autores mencionan que en ocasiones resulta benéfico; los resultados aportados por la investigación conducirán a la aplicación de estrategias para minimizar o evitar los casos de estrés en un establecimiento que atiende pacientes de la sierra y la selva.

### **Valor teórico.**

El estudio del estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal asistencial del centro de salud de Tambo aportará con el conocimiento para superar estas condiciones mediante estrategias que contribuyan a la mejora de la competitividad de los trabajadores y a su vez permita mayor grado de desarrollo en la realización de su trabajo con énfasis en la satisfacción de los usuarios.

### **Utilidad metodológica.**

El ministerio de salud (MINSa) tiene como estrategia realizar investigaciones sobre el estrés laboral en el personal asistencial (OPS/MINSa, 2005). El presente trabajo al abordar el estrés y la satisfacción laboral, brinda información novedosa e integral para poder

enfrentarlos y superar las condiciones negativas, permitirá desarrollar una estrategia metodológica para su atención y tratamiento por parte de la directiva del Centro de Salud de Tambo.

#### **Justificación social.**

Este mal, tiene efectos negativos en las relaciones interpersonales entre trabajadores y pacientes, por lo que los resultados arribados permiten conocer el comportamiento de estas dos variables en un establecimiento de salud para prevenirlo, asimismo da las bases para que a nivel de los diferentes establecimientos en la región y el país asuman el problema en la magnitud que se merece.

#### **1.6. Hipótesis:**

##### **Hipótesis nula:**

No existe relación directa entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

##### **Hipótesis alterna:**

Existe relación directa entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

#### **1.7. Objetivos**

##### **1.7.1. Objetivo general**

Establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

##### **1.7.2. Objetivos específicos**

OE<sub>1</sub>: Determinar la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

OE<sub>2</sub>: Determinar la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

OE<sub>3</sub>: Determinar la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de estudio

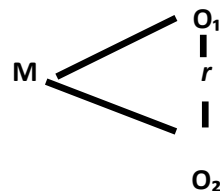
Asencios (2017), menciona que este tipo de investigación por su finalidad es sustantiva y de nivel descriptivo, en tanto que por su alcance, fue correlacional; encuentra sustento en (Hernández et al 2014), quien afirma que este tipo de investigaciones dan a conocer el grado como dos o más variables o conceptos se pueda relacionar o asociar.

Según su enfoque fue una investigación cuantitativa, en razón de que las variables en estudio tuvieron un tratamiento estadístico y descriptivo; al respecto (Hernández et al 2014) refirió que la investigación cuantitativa se caracteriza por hacer la prueba de hipótesis, los datos recabados son analizados estadísticamente a fin de establecer comportamientos y verificarla con lo mencionado en la teoría.

### 2.2. Diseño de estudios

El diseño es no experimental, no se realiza manipulación de las variables, reportándola tal como se presenta; Asencios (2017), da pautas para clasificarla como de corte transversal o transeccional, pues la recolección de datos fue en un momento del tiempo.

A este diseño de investigación, le corresponde el siguiente esquema:



Donde:

M : muestra.

O<sub>1</sub> : observaciones de la variable 1

O<sub>2</sub> : observaciones de la variable 2

r : relación de las variables de estudio.

### 2.3. Variables.

#### 2.3.1. Identificación de variables

**Variable 1: Nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout).**

Huamán (2016) cita a Maslach y Jackson (1997), para definir que está integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización), al propio rol profesional. Se divide en:

**Agotamiento emocional (AE, 9 ítems)**, se fundamenta en una sensación de agotamiento ante los requerimientos de la práctica profesional, por la que ni se siente apego alguno. (Huamán, 2016).

**Realización Personal (FRP, 8 ítems)**, consiste en una conducta de rechazo hacia uno mismo y hacia el trabajo, merma el interés, pobre autoestima, retraimiento en la tarea, sentimiento de incapacidad personal e irritabilidad. (Huamán, 2016).

**Despersonalización (DP, 5 ítems)**, actitud de rechazo por los pacientes, usuario, o beneficiarios del servicio burocratizado la relación con ellos y en quienes recae la culpa de la realidad que vive dicho personal. (Huamán, 2016).

#### **Variable 2: Satisfacción laboral**

Taipe (2014) define como la respuesta expresada por el personal profesional, en torno al trabajo que desarrolla; esta variable fue medida a través de la escala validada tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y valorado en alto, medio y bajo; consta de 29 preposiciones asociadas a siete dimensiones, estructurada de la siguiente manera:

**Desarrollo personal (6 ítems)**, oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. (Taipe, 2014).

**Desempeño de tareas (5 ítems)**, la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. (Taipe, 2014).

**Relación con la autoridad (3 ítems)**, la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (Taipe, 2014).

**Relaciones sociales (4 ítems)**, el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparten las actividades laborales cotidianas. (Taípe, 2014).

**Condiciones físicas y/o materiales (4 ítems)**, los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. (Taípe, 2014).

**Beneficios laborales y/o remunerativos (3 ítems)**, el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. (Taípe, 2014).

**Políticas administrativas (4 ítems)**, el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. (Taípe, 2014).

#### **2.4. Operacionalización de variables**

Se realiza con el propósito de tener bien claros los indicadores que servirán para la realización de la investigación, se presentan en la matriz siguiente:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
X: ESTRÉS LABORAL	Es un fenómeno que aparece como producto de las reacciones individuales a las características del ambiente laboral, se debe a un desequilibrio entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, en ocasiones puede ser de corta duración o a veces la persona no puede recuperarse completamente. (Paris, 2015, p. 45)	Taipe (2014), menciona que son las respuestas expresadas por el personal asistencial y se traducen por mecanismos de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, es medido a través de la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) y se valora en alto, medio y bajo. (Maslach y Jackson, 1997).	1. Agotamiento emocional	Nivel de agotamiento Sobre carga laboral	1-9	Valoración global: Bajo: 22 a 37 Medio: 38 a 52 Alto: 53 a 66
			2. Realización personal	Capacidad de respuesta Competencia social	10-17	
			3. Despersonalización	Sensibilidad humana	18-22	
Y: SATISFACCIÓN LABORAL	Es la evaluación personal que el sujeto efectúa a lo largo de su desempeño en el centro laboral, implica una sensación de bienestar con el actual trabajo y las experiencias acumuladas, tendientes a conseguir objetivos y logros profesionales. Martínez (2004).	Taipe (2014), menciona que es la respuesta expresada por el personal asistencial sobre el bienestar y buen clima que encuentra en su trabajo y que influye en el desarrollo personal, desenvolvimiento y las relaciones interpersonales, es medido a través de la escala tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y valorado en alto, medio y bajo	1. Desarrollo personal	Competencia personal	1-6	Valoración global Bajo: 29 a 48 Medio: 49 a 67 Alto: 68 a 87
			2. Desempeño de tareas	Habilidad Desenvolvimiento Responsabilidad	7-11	
			3. Relación con la autoridad.	Tolerancia Comunicativo Reconocimiento	12-14	
			4. Relaciones sociales	Ambiente saludable Trabajo en equipo Solidaridad	15-18	
			5. Condiciones físicas	Confort y comodidad	19-22	
			6. Beneficios laborales y remunerativos	Salarios Reconocimiento	23-25	
			7. Políticas administrativas	Recompensa Identificación	26-29	

## **2.5. Población, muestra y muestreo**

### **2.5.1. Población**

Conjunto de elementos que presentan características comunes. La población es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación (Ñaupas y cols; 2013, p. 205).

La población estuvo conformada por 38 trabajadores que constituyen el total de profesionales del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018, entre, nombrados y contratados.

### **2.5.2. Muestra**

La muestra es un subconjunto del grupo que comprende la población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad (Ñaupas y cols. (2013), por este motivo se asume que tiene las mismas características de la población en estudio, en razón a ello se pueden inferir los resultados para toda la población. Se trabajó con una muestra censal, es decir constituida por la misma población en su totalidad.

## **2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los datos, ficha técnica**

Teniendo en cuenta el tipo de investigación, se han propuesto actividades para una adecuada recolección de datos y el otorgamiento de la validez y confiabilidad correspondiente.

### **2.6.1. Técnicas:**

Las técnicas se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales se recogen los datos e informaciones necesarias para contrastar la hipótesis. (Ñaupas y cols., 2013). Para el caso de nuestro estudio se consideró utilizar las siguientes técnicas:

VARIABLES	TÉCNICAS
Estrés laboral	Encuesta
Satisfacción del personal	Encuesta



La encuesta es una técnica cuyo objetivo es registrar la opinión de una parte de la población sobre un determinado asunto. Abanto (2016). Se realizó al personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

Tal como en la tesis de Taipe (2014), los instrumentos fueron para estrés laboral el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que consta de 22 ítems dividido en 3 dimensiones: de agotamiento emocional (9), despersonalización (5) y realización personal (8). Este cuestionario usa un sistema de respuestas que gradúan la frecuencia con que el individuo experimenta los sentimientos descritos en cada enunciado, en una escala de Likert de 7 valores: nunca (0); pocas veces al año o menos (1); una vez al mes o menos (2); pocas veces al mes (3); una vez por semana (4); varias veces a la semana (5), y todos los días (6); los mismos que fueron recategorizados a tres: (1) Bajo, (2) Medio y (3) Alto.

Para satisfacción laboral se utilizó la escala tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-PC) que consta de 29 ítems divididos en las dimensiones de: desarrollo personal (6), desempeño de tareas (5), relación con la autoridad (3), relaciones sociales (4), condiciones físicas (4), beneficios laborales y remunerativos (3), y políticas administrativas (4).

### 2.6.2. Instrumentos:

Es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador estudia, debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad. (Hernández, y cols., 2014). Para el caso de nuestra investigación tiene las siguientes características:

VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
Estrés laboral	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción del personal	Encuesta	Cuestionario

Para Abanto (2016) el cuestionario es un medio físico que contiene una serie de interrogantes que deben ser absueltas por la persona a quien se le administra, a partir del cual se registran los datos.

### 2.6.3. Validez y confiabilidad de instrumentos

#### La validez

Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. (Hernández y cols., 2014). La validez del instrumento fue calculada estadísticamente, utilizando el estadígrafo de Pearson cuyo valor promedio fue de 0.53 para el instrumento que mide el estrés según Maslach y Burnout; asimismo se determinó el valor de 0.39 para el instrumento que mide la satisfacción laboral según Sonia Palma Carrillo, demostrando su validez por resultar mayor a 0.21.

#### La confiabilidad

Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández y cols., 2014). Se determinó con la prueba de alfa de Cronbach, determinándose para cada instrumento, resultando alta confiabilidad para ambos instrumentos que miden las variables estrés según Maslach y Burnout (0,869) y satisfacción laboral según Sonia Palma Carrillo (0,811). A continuación se presentan las tablas resumen según las variables.

#### Variable estrés laboral según Maslach y Burnout

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	38	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	22

## Variable Satisfacción laboral según Sonia Palma Carrillo

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	38	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	29

### Fichas técnicas

Se presentan las fichas técnicas de los instrumentos que se emplearon en la investigación por cada variable de estudio.

### FICHA TÉCNICA-ESTRÉS LABORAL O SÍNDROME DE BURNOUT

Instrumento	Cuestionario para medir el estrés laboral
Autores	Maslach, C. y Jackson, S.
Año de edición	1997
País de origen	España.
Ámbito de aplicación	Entidades públicas y privadas
Administración	Individual
Objetivo	Evaluar el nivel de estrés laboral
Duración	40 minutos
Dimensiones	Agotamiento emocional Realización personal Despersonalización
Adaptado	Br. Vásquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, Nerio
Campo de aplicación	Trabajadores asistenciales del Centro de Salud de Tambo.
Validez estadística	Valoración a través del Modelo ítem-total, registrando valores superiores a 0,21 en la R de Pearson. (promedio

	0.51)		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.639		
Calificación	Nunca	:	0 punto
	Pocas veces al año o menos	:	1 punto
	Una vez al mes o menos	:	2 puntos
	Algunas veces al mes		3 puntos
	Una vez a la semana	:	4 puntos
	Varias veces a la semana	:	5 puntos
	Todos los días		6 puntos
Recategorización	Intervalo: Bajo, Medio, Alto		

### FICHA TÉCNICA-SATISFACCIÓN LABORAL

Instrumento	Cuestionario para medir <b>la satisfacción laboral</b>		
Autores	Sonia Palma Carrillo (SL-SPC). Citado por Taipe, N.		
Año de edición	2014		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Entidades públicas y privadas		
Administración	Individual		
Objetivo	Evaluar el nivel de satisfacción laboral.		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad Relaciones sociales Condiciones físicas Beneficios laborales y remuneraciones Políticas administrativas		
Adaptado	Br. Vásquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, Nerio		
Campo de aplicación	Trabajadores asistenciales del Centro de Salud de Tambo.		
Validez estadística	Valoración a través del Modelo ítem-total, registrando valores superiores a 0,21 en la R de Pearson. (promedio 0.37)		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.952		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	Indiferente	:	3 puntos
	De acuerdo		4 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: Bajo, Medio, Alto		

## 2.7. Método de análisis de datos.

Los datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, han sido procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, empleando el programa estadístico Excel y SPSS 23. Para determinar la prueba estadística a emplear en los análisis de correlación, previamente se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,302	38	,000
Estrés	,779	38	,000
Agotamiento emocional	,522	38	,000
Realización personal	,694	38	,000
Despersonalización	,355	38	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario de información

Elaboración: Propia

Ho: Los datos siguen la distribución normal.

Ha: Los datos no siguen la distribución normal.

$\alpha = 0.05$

De los resultados en la presente tabla se observa, un nivel crítico (significación asintótica bilateral) en promedio P-valor = 0,000 que es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis de no normalidad y se concluye que las puntuaciones de estos datos no se ajustan a una distribución normal (test de Shapiro Wilk con un nivel de significancia al 5%). Por lo que se utilizó el estadígrafo Tau B de Kendall para determinar la correlación existente entre las variables en estudio, cuyos valores oscilan entre -1 y +1, según la siguiente tabla de decisiones:

<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>Interpretación</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

FUENTE: Hernández (2014).

### **2.8. Aspectos éticos:**

Los datos han sido obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los trabajadores administrativos nombrados del Centro de Salud de Tambo, previa verificación de la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados para el estudio, una vez obtenidos los datos se han procesado estadísticamente con el Excel y SPSS; con la prueba Tau B de Kendall se ha determinado la relación entre las variables en estudio, para posteriormente ser analizados con la bibliografía especializada de tesis revisadas en físico y en los repositorios digitales.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de los resultados.

**Tabla 01.**

*Tabla cruzada de estrés laboral y satisfacción laboral en el personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018.*

			Satisfacción laboral		
			MEDIO	ALTO	Total
Estrés laboral	BAJO	Recuento	3	14	17
		% del total	7,9%	36,8%	44,7%
	MEDIO	Recuento	0	15	15
		% del total	0,0%	39,5%	39,5%
	ALTO	Recuento	0	6	6
		% del total	0,0%	15,8%	15,8%
Total		Recuento	3	35	38
		% del total	7,9%	92,1%	100,0%

Tau B = 0,291                      p = 0,064

FUENTE: encuesta aplicada al personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

Elaboración propia.

En la tabla 01, se aprecia que el 44,7% de los trabajadores del centro de salud de Tambo afirman tener un bajo nivel de signos de estrés, seguido del 39,5% con nivel medio y el 15,8% con bajo nivel; en relación a la satisfacción laboral, el 92,1% afirma tener alta satisfacción, mientras que el 7,9% dice que es mediana satisfacción.

Del 44,7% que tienen bajo estrés laboral, el 36,8% dice que siente alta satisfacción laboral y solo el 7,9% dice mediana satisfacción laboral; del 39,5% que tiene nivel medio de estrés laboral, la totalidad afirma sentir alta satisfacción laboral; llama la atención que la totalidad de los que dicen sentir alto estrés laboral tengan también alta satisfacción laboral.

La prueba de correlación nos demuestra que hay baja correlación entre ambas variables (Tau B=0,291), afirmando que el estrés influye mínimamente en la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales, el valor  $p=0.064$ , confirma que hay evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula, es decir NO existe relación directa entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

### 3.2. Análisis ligado a las hipótesis.

**Tabla 02.**

*Correlación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018.*

			Agotamiento emocional	Satisfacción laboral
Tau B de Kendall l	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,146**
		Sig. (bilateral)	.	,361
		N	38	38
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,146**	1,000
		Sig. (bilateral)	,361	.
		N	38	38

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

La tabla 02 demuestra que existe una baja relación entre ambas variables (Tau B=0,146), afirmando que el agotamiento emocional tiene una baja influencia en la satisfacción laboral.



**Tabla 03.**

*Relación entre realización personal y satisfacción laboral en el personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Realización personal	Satisfacción laboral
Tau B de Kendall	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	38	38
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	38	38

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

La tabla 03 muestra que existe relación significativa directa media entre realización personal y satisfacción laboral (Tau B=0,453), afirmando que la realización personal influye en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho.

**Tabla 04.**

*Relación entre despersonalización y satisfacción laboral en el personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018.*

		Despersonalización	Satisfacción laboral	
Tau B de Kendall	Despersonalización	Coefficiente	1,000	
		de	,100	
		correlación		
	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	.	,541
		N	38	38
		Coefficiente	,100	1,000
	de			
	correlación			
	Sig. (bilateral)	,541	.	
	N	38	38	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

La tabla 04 demuestra una relación baja entre despersonalización y satisfacción laboral (Tau B=0,100), afirmando que la despersonalización tiene una baja influencia en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho.

#### IV. DISCUSIÓN

En la tabla 01, se aprecia que el 44,7% de los trabajadores del centro de salud de Tambo afirman tener un bajo nivel de signos de estrés, seguido del 39,5% con nivel medio y el 15,8% con bajo nivel; en relación a la satisfacción laboral, el 92,1% afirma tener alta satisfacción, mientras que el 7,9% dice que es mediana satisfacción. Del 44,7% que tienen bajo estrés laboral, el 36,8% dice que siente alta satisfacción laboral y solo el 7,9% dice mediana satisfacción laboral; del 39,5% que tiene nivel medio de estrés laboral, la totalidad afirma sentir alta satisfacción laboral; llama la atención que la totalidad de los que dicen sentir alto estrés laboral tengan también alta satisfacción laboral. La prueba de correlación nos demuestra que hay baja correlación entre ambas variables (Tau B=0,291), afirmando que el estrés influye mínimamente en la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales, el valor  $p=0.064$ , confirma que hay evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula, es decir NO existe relación directa entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

Diferentes estudiosos han abordado esta problemática, encontrando que la mayoría de los profesionales asistenciales padecen de algún tipo de estrés; por ejemplo, Taipei (2014, Perú) demuestra que el 55% de los profesionales de enfermería tienen nivel de estrés medio, 24% alto y 21% bajo. En relación a la satisfacción laboral 45% tienen satisfacción media, 29% baja y 26% alta; de estos resultados se deduce que todo profesional tiene estrés y la satisfacción laboral se encuentra entre media a baja; los resultados que encontramos podrían deberse que a pesar de las condiciones laborales adversas, precursoras del síndrome. Contrario a lo reportado en la literatura, las personas con el síndrome o en riesgo, presentan alta satisfacción laboral, sustentada en la motivación intrínseca, lo cual constituye un factor protector. (Contreras y cols., 2013, Colombia), no encontró relación directa entre Burnout y la satisfacción; por su parte, Horna (2016, Perú) estableció la existencia de relación negativa con magnitud significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo.

En otro estudio, Vallenas (2016, Perú) demuestra que hay diferencias significativas según profesión, halló una correlación múltiple altamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral ( $p < .001$ ), de tipo inversa; a mayor Burnout menor Satisfacción laboral, coincidiendo con Larico (2015, Perú), quien demuestra que la

satisfacción laboral del personal de salud asistencial el 77,08% tenía medianamente satisfacción laboral, un 14,58% tenían insatisfacción laboral y un 8,33% tenían satisfacción laboral.

Asimismo, Gaviria y Díaz (2013, Perú), concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013; también Parra (2017, Perú), afirma que existe relación entre el Síndrome de Burnout del profesional de salud y la insatisfacción de usuarios externos, con una asociación alta y directa entre dichas variables; de igual modo Mancilla y Olarte (2015, Perú) nos demuestran que la satisfacción laboral influye negativamente en el estrés ocupacional, se podría indicar que a menor satisfacción laboral es mayor el estrés ocupacional.

En Ayacucho, Richarte y Risco (2015, Perú), demuestran que los profesionales asistenciales presentan estrés moderado, siendo los factores asociados la profesión, la edad, el sexo, estabilidad laboral y las relaciones interpersonales y los factores no asociados fueron el estado civil, horario de trabajo y el número de pacientes atendidos por día.

La tabla 02 demuestra que existe una baja relación entre ambas variables (Tau B=0,146), afirmando que el agotamiento emocional tiene una baja influencia en la satisfacción laboral. Nuestros resultados se sustentan con Huamán (2016, Perú), quien demuestra que un gran porcentaje de enfermeras tiene Síndrome de Burnout de medio a alto. Así mismo, Piñeiro (2013, España) menciona que es necesario trabajar en la inteligencia emocional para minimizar el estrés y esto tendrpa efecto en el desempeño y la satisfacción correspondiente. Por su parte, Barreda (2017, Perú) afirma que a mayor clima laboral menor Síndrome de Burnout o a menor clima laboral mayor síndrome de burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017. Un aspecto importante es que demuestra que las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de *Burnout* son negativas y significativas (-0,571) lo que indicaría que a mayor despersonalización menor agotamiento emocional y lo opuesto, esta puede ser la razón por la que encontramos una baja correlación.

De La Cruz y Gutiérrez (2017, Perú) también brinda aportes a nuestros hallazgos, ya que encuentra que los profesionales de salud presentaron agotamiento emocional en un nivel medio, al igual que la despersonalización y la realización personal.

La tabla 03 muestra que existe relación significativa directa media entre realización personal y satisfacción laboral ( $Tau B=0,453$ ), afirmando que la realización personal influye en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho; al respecto encontramos sustento en Portero y Vaquero (2015, España) indica que en el desgaste profesional, se evidenció un nivel medio de la subescala de agotamiento emocional; elevado para la despersonalización y bajo en el caso de la realización personal. Concluyen que el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal. En otra investigación, se hallan resultados algo contradictorios, Alarcón y Yupanqui (2015, Perú) concluye que no se determinó incidencia del síndrome de burnout en enfermeras sobre la calidad de atención percibida por del usuario externo de la Microred Collique; por su parte, Valdivia (2013, Perú), concluye que existe relación entre la presencia del Síndrome de Burnout y el nivel de desempeño laboral.

La tabla 04 demuestra una relación baja entre despersonalización y satisfacción laboral ( $Tau B=0,100$ ), afirmando que la despersonalización tiene una baja influencia en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho; la tesis de Barreda (2017, Perú) da sustento a nuestros resultados, demuestra que a mayor clima laboral menor Síndrome de Burnout, destaca que hay relación negativa entre despersonalización y clima laboral, lo que indicaría que a mayor despersonalización menor agotamiento emocional y lo opuesto. También, Silva (2016, Perú) concluye que el personal médico del área crítica del hospital San José presentó un leve prevalencia del síndrome de Burnout, asimismo presentan un gran porcentaje de “cansancio emocional”, “despersonalización” y realización personal.

Por su parte, Valdivia (2013, Perú), demuestra que debido al estrés laboral, los trabajadores presentan cansancio emocional y niveles bajos de Desempeño Laboral, concluye que existe relación entre la presencia del Síndrome de Burnout y el nivel de desempeño laboral; en la investigación de Quispe y Requejo (2015, Perú), se determinó que existe asociación entre la condición laboral (contratado) e insatisfacción laboral con el

síndrome de Burnout; sin embargo, no existe asociación entre los años de labor profesional y los lugares donde laboran. También Loyola (2015, Perú), concluye que el desempeño laboral tiene relación negativa significativa con el síndrome de Burnout, ( $R = -0.746$ ), representando una alta asociación de las variables, este resultado es distante al nuestro, debido quizás a que en el Centro de Salud de Tambo, pese a las limitaciones, dificultades y las mismas condiciones de trabajo se presenta el estrés laboral pero hay identificación y responsabilidad de los trabajadores para cumplir con sus funciones, ello explicaría la razón por la que se encuentra satisfacción de los trabajadores; por otro lado debemos tener en cuenta que la satisfacción tiene otros factores como los intrínsecos y extrínsecos que podrían estar determinando el comportamiento de estas variables.

## V. CONCLUSIONES

1. Existe una relación débil (Tau B = 0,291) entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo, el valor  $p=0.064$ , confirma la aceptación de la hipótesis nula para afirmar que no hay relación entre el y la satisfacción laboral del personal asistencial.
2. Existe relación débil entre agotamiento emocional y satisfacción laboral (Tau B = 0,146) del personal asistencial del centro de salud de Tambo; se acepta la hipótesis nula ( $p=0.361$ ) afirmando que no hay relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral.
3. Se ha establecido la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo, existe relación significativa media (Tau B = 0,453), aceptando la hipótesis alterna ( $p=0.004$ ), afirmando que si hay relación entre realización personal y satisfacción laboral.
4. Se ha establecido la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo, hay una débil relación entre ambas variables (Tau B=0,100), confirmando la aceptación de la hipótesis nula ( $p=0.541$ ), afirmando que no hay relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al centro de salud de Tambo, desarrollar estrategias para lograr reducir los niveles de estrés en los trabajadores asistenciales, los mismos que deben estar enmarcados en las directrices del Minsa.
2. Al centro de salud de Tambo, aplicar medidas para alcanzar la satisfacción laboral de sus trabajadores, esto redundará en el mejor desempeño laboral y por ende la satisfacción del usuario.
3. A la Universidad César Vallejo, continuar con este tipo de investigaciones en centros de salud, ya que el personal está expuesto a largas jornadas de trabajo y a situaciones limitantes como en el caso de atenciones de emergencias y otros.



## VII. BIBLIOGRAFIA

- Alarcón, A. y Yupanqui, D. (2015). Síndrome de burnout y la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en la Microred Collique 2014. Tesis para optar el grado académico de: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima.
- Asencios, C. (2017). Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unánue. Lima, 2016. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Perú. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5314/Asencios\\_TC.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5314/Asencios_TC.pdf)
- Barreda, L. (2017). Clima laboral y síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Lima Norte 2017. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en psicología. Universidad César Vallejo. Lima. Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/browse?type=subject&value=Despersonalizaci%C3%B3n>
- Benites Villegas, G. N., Chacaliza Janto, C. W., & Huancahuari Echevarría, J. S. (2017). *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del hospital regional de Ica – 2016*. Universidad Nacional San Luis Gozaga de Ica. Disponible en: <http://repositorio.unica.edu.pe/handle/UNICA/2867>
- Cárdenas, E. (2015). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital San Martín de Pangoa 2015. Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Perú. Disponible en: [http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2171/TM\\_Cardenas\\_Mendez\\_Elizabeth.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2171/TM_Cardenas_Mendez_Elizabeth.pdf?isAllowed=y&sequence=1)
- Castillo, J. y Palermo, R. (2013). Factores estresantes en el primer año de práctica hospitalaria de los estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional del Callao 2013. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional del Callao. Perú. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/166/Janet\\_Tesis\\_T%c3%adtuloprofesional\\_2013.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/166/Janet_Tesis_T%c3%adtuloprofesional_2013.pdf?isAllowed=y&sequence=1)
- Cieza, Y. (2014). Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería. Hospital General I José H Soto Cadenillas. Chota-2014. Universidad Nacional de Cajamarca. Perú. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/142/T%20610.73%20C569%202014.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

- Contreras, F. y cols. (2013). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. Universidad del Rosario. Colombia.
- De La Cruz, C., Gutiérrez, S. Síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia – Huancavelica, 2017. Tesis presentada para optar el título profesional de Obstetra. Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. 2017. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1400>
- Deza, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica. Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias de Ingeniería. Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Gaviria, K. y Díaz, I. (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú.
- Hernández, S. y cols. (2014). *Metodología de la investigación*. Ed. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. de C.V. México.
- Horna, F. (2016). Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú. Disponible en: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2458/1/RE\\_PSICO\\_FIORELLA.HORNA\\_SATISFACCION.LABORAL.Y.ESTRES.LABORAL.EN.TRABAJADORES.DE.UNA.INSTITUCION\\_DATOSS.CONDUCTA\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2458/1/RE_PSICO_FIORELLA.HORNA_SATISFACCION.LABORAL.Y.ESTRES.LABORAL.EN.TRABAJADORES.DE.UNA.INSTITUCION_DATOSS.CONDUCTA_DATOS.PDF)
- Huamán, X. (2016). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento que aplican las Enfermeras(os) de la UCI en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Especialista en Enfermería Intensivista. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5300/Huaman\\_rx.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5300/Huaman_rx.pdf?sequence=1)
- Jackson, S. (1999). The role of stress in anesthetist's health and wellbeing. *Acta Anaesthesiol Scand* 1999; 43: 583-602.

- Larico, R. (2015). Motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la redes Yunguyo 2012. Tesis para optar el grado de Magíster en Administración. Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez". Puno.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En: Dunnette M., editor. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally. 1976. p. 1297-1349.
- Loyola, F. Desempeño laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral - Lima 2013. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. 2015.
- Maicon, C. y cols. (2010). "El Síndrome de Burnout, evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo", en Anales de Psicología. 2010. Vol. 26. Nº 1. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Murcia (España).ISSN edición impresa: 0212-9728. ISSN edición. web (<http://revistas.um.es/analesps>).
- Mancilla, L. y Olarte, I. (2015). Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital regional de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia.-2014. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica. Perú. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/466/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200070.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Martínez Selva, J. (2004). Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados. Madrid: Prentice Hall.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). MBI. Inventario "Burnout" de Maslach. Síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial. Manual. Madrid: TEA Ediciones.
- Morán C., Manga, D. (s/f). Satisfacción en el trabajo, autoestima y estrés: diferencias por ocupación y género <http://www.ruct.uva.es/pdf/Revista%206/6115.pdf>
- Ñaupas, H. y cols. (2013). Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis. Tercera edición. Centro de producción, editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Neciosup, S. (2016). Nivel de síndrome de Burnout en el personal profesional de obstetricia y ginecología. Hospital regional docente de Cajamarca. 2016. Tesis para optar el título de Obstetra. Universidad nacional de Cajamarca. Perú. Disponible en: [http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/962/T016\\_72371021\\_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/962/T016_72371021_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

- Omar, A. (1995). Stress y coping. Las estrategias de coping y sus interrelaciones con los niveles biológico y psicológico. Buenos Aires: Editorial Lumen.
- OMS. Manual: "La organización del trabajo y el estrés". Serie protección de salud de los trabajadores. Nº 3. Editorial OMS. Ginebra, Suiza. Disponible en: <http://www.who.int/occupational health/publications/estrés/es>.
- OPS/MINSA. (2005). Manual de salud ocupacional. Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. Editorial Perú Graf impresiones, Lima. Disponible en: [http://www.digesa.sld.pe/publicaciones/salud\\_ocupacionalasp](http://www.digesa.sld.pe/publicaciones/salud_ocupacionalasp).
- Paris, L. Omar, A. (2015). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadores de bienestar. Psicología y Salud , Vol. 19, Núm. 2: 167-175, julio-diciembre de 2009. Disponible en: <https://www.uv.mx/psicysalud/psicysalud-19-2/19-2/Laura-Paris.pdf>
- Parra, C. Síndrome de Burnout del profesional de salud y su relación con la satisfacción de usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco, 2017. Tesis para optar al grado de magister en salud pública. Universidad Nacional de San Antonio Abad del CUSCO. Perú. 2017.
- Peiro, José M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. Universidad de Valencia. España. Disponible en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSH T/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSH T/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf)
- Piñeiro, M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. Enfermería Global. Revista electrónica trimestral de Enfermería. No. 31, julio 2013. ISSN 1695-6141. Universidad de Murcia. España.
- Portero, S. y Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev. Latino-Am. Enfermagem Forthcoming 2015 DOI: 10.1590/0104-1169.0284.2586. Disponible en: [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae).
- Portilla, N. (2017). Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del Personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2017. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César vallejo. Lima. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14324/Portilla\\_ANL.pdf?is=&sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14324/Portilla_ANL.pdf?is=&sequence=1)

- Quispe, V. y Requejo, K. (2015). Factor laboral asociado al síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015. Tesis para optar el Título de Licenciadas en Enfermería. Universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho. Perú.
- Richarte, Y. y Risco, C. (2015). Factores condicionantes al estrés laboral en profesionales que laboran en el servicio de ginecoobstetricia del hospital II Essalud Ayacucho de agosto-octubre del 2015. Tesis para optar el Título profesional de Obstetra. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho. Perú.
- Silva, O. (2016). Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en el personal médico del área crítica del hospital San José de Callao en el período octubre – diciembre 2015. Tesis para optar el Título de Médico Cirujano. Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Solaberrieta, A. (s/f). “Reseña evolutiva del concepto “Burnout”. Hospital Naval Pedro Malló. Disponible en: [http://www.ancba.org.ar/cont\\_cien/burnout.doc](http://www.ancba.org.ar/cont_cien/burnout.doc)
- Taipe, N. (2014). Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013. Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4210/1/Taipe\\_Pena\\_Natalia\\_Sara\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4210/1/Taipe_Pena_Natalia_Sara_2014.pdf)
- Teullet, I. (2015). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras(os) de Centro Quirúrgico del Hospital III Emergencias Grau - EsSalud 2015. Trabajo de investigación para optar el título de especialista en Enfermería en Campo Quirúrgico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5052/1/Teullet\\_Alvarez\\_Ingrid\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5052/1/Teullet_Alvarez_Ingrid_2015.pdf)
- Torres, O. (2014). La influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Asociación de Mujeres en Acción (AMA) en el periodo 2014. Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en: <https://es.slideshare.net/torrescam/taller-de-investigacion-ama>
- Valdivia, M. Desempeño laboral y síndrome de Burnout en los profesionales médicos Serums de la red de servicios de Salud Tacna. Minsa 2012. Tesis presentada para optar el Grado de Magister en Gerencia en Salud. Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú. 2013

Vallenas, F. (2016). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, 2015. Tesis para optar el Grado de Doctor en Educación. Universidad Norbert Wiener. Lima.

Velásquez, I. (2014). Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014. Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4117/1/Velasquez\\_Chuman\\_Isidro\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4117/1/Velasquez_Chuman_Isidro_2014.pdf)

Work Counseling Argentina. (2013). Comunicación asertiva. Disponible en: [http://wcargentina.blogspot.com/2013\\_05\\_01\\_archive.html](http://wcargentina.blogspot.com/2013_05_01_archive.html)

## **ANEXOS**

## ANEXO 01

### INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

#### Instrumento para medir estrés Maslach y Burnout

Señor (a):

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para tal fin se describen varios aspectos sobre las principales dimensiones del estrés laboral, para lo cual se solicita su colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

No	DIMENSION	VALORACIÓN						
		0	1	2	3	4	5	6
	<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>							
<b>1</b>	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
<b>2</b>	Al final de mi turno de trabajo me siento agotado							
<b>3</b>	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
<b>4</b>	Trabajar con recién nacidos todos los días es una tensión para mí							
<b>5</b>	Me siento "agotado" por el trabajo							
<b>6</b>	Me siento frustrado por mi trabajo							
<b>7</b>	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							
<b>8</b>	Trabajar en contacto directo con los pacientes y familiares me produce bastante estrés							
<b>9</b>	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades							
	<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>							
<b>10</b>	Puedo entender con facilidad lo que piensan los padres de los recién nacidos que atiendo							
<b>11</b>	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes							
<b>12</b>	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
<b>13</b>	Me encuentro con mucha vitalidad.							
<b>14</b>	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes							
<b>15</b>	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes neonato							
<b>16</b>	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo							
<b>17</b>	Siento que se tratan de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo							
	<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>							
<b>18</b>	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos							
<b>19</b>	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente							



	desde que hago este trabajo								
<b>20</b>	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente								
<b>21</b>	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los recién nacidos a los que tengo que atender								
<b>22</b>	Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas								

Muchas gracias.

Valoración global:

Bajo 22 a 37

Medio 38 a 52

Alto 53 a 66

## INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL SONIA PALMA CARRILLO

Señor (a):

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para tal fin se describen varios aspectos de la satisfacción laboral, para lo cual se solicita su colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecue a su realidad.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

No.	DIMENSION	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>					
1	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional					
2	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
3	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo					
4	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
	<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>					
7	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
8	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
9	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
10	Me gusta el trabajo que realizo.					
11	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
	<b>RELACION CON LA AUTORIDAD</b>					
12	Mi jefe inmediato es comprensivo.					
13	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.					
14	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
	<b>RELACIONES SOCIALES</b>					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros					
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
	<b>CONDICIONES FISICAS</b>					
19	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales					
20	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable					
22	El ambiente donde laboro es incómodo.					
	<b>BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES</b>					
23	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo					
24	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
25	felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
	<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>					

26	Siento que recibo maltrato de parte de la institución					
27	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
28	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
29	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias					

Muchas gracias.

Valoración global

Bajo

29 a 48

Medio

49 a 67

Alto

68 a 87

**ANEXO 02:**  
**VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

Instrumento para estrés laboral (Maslach y Burnout)

<b>N°</b>	<b>Pearson</b>	<b>Validez</b>
1	0.63	Válido
2	0.66	Válido
3	0.48	Válido
4	0.69	Válido
5	0.66	Válido
6	0.70	Válido
7	0.46	Válido
8	0.67	Válido
9	0.48	Válido
10	0.64	Válido
11	0.41	Válido
12	0.60	Válido
13	0.54	Válido
14	0.45	Válido
15	0.68	Válido
16	0.52	Válido
17	0.25	Válido
18	0.29	Válido
19	0.59	Válido
20	0.42	Válido
21	0.42	Válido
22	0.32	Válido
	11.58	
	0.53	

**Instrumento para satisfacción laboral (Sonia Palma Carrillo)**

<b>N°</b>	<b>Pearson</b>	<b>Validez</b>
1	0.42	Válido
2	0.60	Válido
3	0.54	Válido
4	0.35	Válido
5	0.32	Válido
6	0.27	Válido
7	0.33	Válido
8	0.28	Válido
9	0.32	Válido
10	0.57	Válido
11	0.42	Válido
12	0.53	Válido
13	0.29	Válido
14	0.44	Válido
15	0.56	Válido
16	0.35	Válido
17	0.35	Válido
18	0.54	Válido
19	0.58	Válido
20	0.69	Válido
21	0.60	Válido
22	0.26	Válido
23	0.25	Válido
24	0.28	Válido
25	0.47	Válido
26	0.20	Válido
27	0.15	Válido
28	0.16	Válido
29	0.26	Válido
	11.36	
	0.39	

**ANEXO 03:  
Base de datos de estrés laboral**

ESTRÉS LABORAL																											
	Agotamiento emocional										Realización personal									Despersonalización							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	TOTAL	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL	Total	
1	3	3	3	2	4	4	3	3	6	31	4	4	1	5	4	3	4	6	31	1	1	2	1	2	7	69	
2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	13	5	4	5	5	4	4	3	5	35	2	1	1	1	1	6	54	
3	5	3	1	1	2	2	0	0	0	14	3	6	6	6	6	4	6	6	43	2	1	1	0	1	5	62	
4	3	3	2	2	3	2	3	4	1	23	4	3	5	4	4	4	6	4	34	2	1	2	2	0	7	64	
5	3	4	0	0	1	0	1	1	0	10	5	5	5	4	3	3	5	4	34	1	0	2	0	3	6	50	
6	3	3	1	1	0	1	1	2	0	12	5	5	3	5	6	5	5	6	40	1	1	1	2	1	6	58	
7	1	1	1	0	1	0	1	0	0	5	1	6	3	1	4	1	2	1	19	2	0	2	2	0	6	30	
8	2	1	1	1	2	2	1	0	2	12	3	1	3	3	4	3	4	3	24	1	1	2	1	2	7	43	
9	4	5	4	2	3	2	1	1	2	24	2	6	4	5	4	1	1	2	25	2	1	1	2	1	7	56	
10	4	1	2	1	2	1	2	1	1	15	2	2	2	1	2	1	1	2	13	1	1	2	1	1	6	34	
11	3	3	1	2	1	2	1	1	1	15	6	5	5	6	5	4	5	5	41	1	3	1	2	1	8	64	
12	3	2	3	1	1	2	1	1	1	15	2	3	2	4	4	2	3	3	23	2	1	1	1	1	6	44	
13	2	3	1	1	2	1	3	0	1	14	3	6	6	5	3	5	6	5	39	2	1	1	0	2	6	59	
14	0	3	3	0	0	0	0	0	0	6	0	3	3	4	1	3	5	6	25	2	1	0	2	0	5	36	
15	3	5	4	0	2	0	4	2	1	21	2	5	5	4	3	3	5	5	32	2	1	1	1	1	6	59	
16	4	4	2	1	2	1	2	2	1	19	1	3	3	5	5	2	5	4	28	3	1	2	1	2	9	56	
17	2	1	1	1	1	1	3	1	0	11	1	6	6	4	6	3	1	6	33	2	1	3	1	2	9	53	
18	2	2	4	3	2	1	2	1	2	19	2	1	2	3	2	2	2	3	17	2	2	1	2	2	9	45	
19	4	2	1	1	2	2	1	2	1	16	4	3	3	3	2	3	4	4	26	1	1	1	2	1	6	48	
20	4	3	2	1	3	3	1	2	2	21	6	5	5	5	2	4	5	3	35	1	2	3	1	2	9	65	
21	4	2	2	3	1	2	2	1	0	17	5	6	6	5	5	4	6	4	41	2	1	3	1	1	8	66	
22	4	3	3	2	2	3	1	1	2	21	4	5	6	3	3	5	5	5	36	2	2	1	2	1	8	65	

<b>23</b>	2	1	3	3	2	2	3	2	1	19	5	6	5	6	4	4	6	5	41	2	2	1	2	3	10	70
<b>24</b>	3	4	5	6	3	2	3	4	2	32	4	4	5	6	5	5	6	5	40	2	1	2	1	1	7	79
<b>25</b>	4	5	6	2	4	4	5	4	3	37	2	5	4	2	2	5	4	5	29	2	2	5	1	5	15	81
<b>26</b>	2	3	2	2	1	2	2	1	1	16	1	3	2	3	2	2	1	1	15	1	2	3	2	1	9	40
<b>27</b>	2	4	3	3	2	1	2	1	2	20	6	5	4	5	5	5	4	2	36	1	2	1	3	1	8	64
<b>28</b>	3	5	2	2	4	2	2	3	1	24	5	5	5	4	4	5	6	5	39	2	2	1	2	3	10	73
<b>29</b>	3	3	2	3	2	4	1	2	2	22	2	5	5	6	5	4	4	5	36	3	2	1	1	2	9	67
<b>30</b>	5	5	3	2	3	3	1	2	2	26	5	5	6	6	5	4	5	5	41	2	5	4	3	2	16	83
<b>31</b>	5	4	4	3	4	4	4	5	4	37	5	3	4	2	4	2	4	3	27	2	2	3	1	2	10	74
<b>32</b>	3	3	4	1	3	2	2	1	1	20	2	2	2	4	3	3	3	2	21	2	1	2	1	2	8	49
<b>33</b>	3	4	4	2	3	2	2	1	1	22	2	2	2	4	3	3	2	3	21	2	2	1	1	3	9	52
<b>34</b>	4	4	3	3	3	2	1	1	2	23	3	3	4	4	3	2	2	1	22	3	3	3	3	2	14	59
<b>35</b>	3	3	4	4	2	2	1	2	1	22	4	5	5	4	3	3	4	2	30	3	2	3	2	2	12	64
<b>36</b>	5	5	4	4	3	3	2	2	3	31	5	4	6	5	5	4	4	3	36	2	4	4	3	2	15	82
<b>37</b>	6	6	5	5	4	4	3	3	2	38	6	5	5	5	6	5	5	3	40	2	3	3	2	1	11	89
<b>38</b>	5	5	4	5	6	4	4	3	2	38	5	5	6	6	4	5	4	2	37	3	2	2	1	1	9	84

Base de datos de satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL																																					
	Desarrollo Personal						Desempeño de tareas						Relación con la autoridad				Relaciones sociales					Condiciones físicas					Beneficios laborales y remuneraciones				Políticas administrativas						
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	TO TAL	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	TO TAL	P 12	P 13	P 14	TO TAL	P 15	P 16	P 17	P 18	TO TAL	P 19	P 20	P 21	P 22	TO TAL	P 23	P 24	P 25	TO TAL	P 26	P 27	P 28	P 29	TO TAL	Total
1	5	4	4	5	3	5	26	3	3	3	2	5	16	3	4	3	10	2	4	3	3	12	3	2	2	3	10	2	1	3	6	2	3	3	4	12	80
2	4	4	5	4	5	4	26	4	4	4	2	4	18	3	4	3	10	2	2	3	1	8	4	4	3	2	13	4	2	2	8	3	3	4	1	11	83
3	5	3	3	4	4	4	23	4	5	4	4	4	21	2	4	3	9	2	2	4	2	10	4	4	4	3	15	4	2	2	8	2	5	2	2	11	86
4	4	4	5	5	4	4	26	5	5	1	5	5	21	4	5	4	13	3	4	1	3	11	4	3	3	2	12	5	2	2	9	1	5	4	2	12	92
5	5	5	4	5	5	4	28	5	3	2	4	3	17	3	4	3	10	3	4	4	4	15	3	2	3	2	10	4	3	3	10	2	3	4	4	13	90
6	3	5	3	4	5	4	24	3	4	3	4	5	19	4	5	3	12	5	4	2	4	15	3	4	4	3	14	4	3	3	10	2	6	3	4	15	94
7	4	4	5	6	4	5	28	4	4	5	5	5	23	5	4	4	13	5	4	3	5	17	4	5	4	3	16	4	3	3	10	4	4	4	2	14	107
8	4	4	4	4	4	5	25	4	4	2	4	3	17	4	4	4	12	3	4	2	4	13	4	4	4	3	15	3	3	4	10	2	5	2	1	10	92
9	4	5	4	5	4	5	27	4	5	3	4	4	20	4	3	5	12	4	4	4	4	16	4	5	5	3	17	4	2	4	10	3	4	2	3	12	102
10	5	5	4	3	4	5	26	5	4	5	5	5	24	4	3	5	12	4	5	5	4	18	3	4	3	6	16	3	4	3	10	3	2	2	3	10	106
11	6	4	5	4	5	4	28	5	3	4	5	3	20	3	3	2	8	4	4	2	4	14	3	5	4	3	15	4	3	4	11	3	5	3	2	13	96
12	5	5	4	4	4	3	25	3	4	2	3	5	17	3	4	4	11	5	5	4	4	18	3	4	5	2	14	4	4	5	13	5	4	4	4	17	98
13	3	3	3	4	5	5	23	5	5	2	4	3	19	3	4	3	10	1	4	2	4	11	2	4	4	2	12	3	3	4	10	2	2	2	4	10	85
14	4	4	5	4	4	4	25	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	1	4	1	5	11	4	1	1	1	7	4	1	1	6	5	4	4	4	17	80
15	2	3	4	5	4	5	23	5	5	2	5	4	21	5	4	4	13	3	4	2	1	10	2	2	1	1	6	5	1	1	7	4	4	3	5	16	80
16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	4	4	18	4	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	3	2	4	9	2	3	2	3	10	94
17	4	4	5	5	4	4	26	4	4	2	4	4	18	3	3	3	9	4	4	2	3	13	4	4	2	1	11	4	2	3	9	3	3	2	4	12	86
18	1	2	2	3	5	5	18	3	4	3	2	5	17	3	3	3	9	3	4	1	4	12	3	3	2	1	9	2	3	2	7	3	3	2	3	11	72
19	4	5	4	5	4	4	26	4	5	1	4	4	18	4	4	4	12	4	5	2	4	15	4	4	4	2	14	5	2	2	9	2	5	2	5	14	94
20	4	5	5	4	4	4	26	4	4	3	2	5	18	4	4	4	12	4	3	3	4	14	4	5	4	2	15	4	2	1	7	2	3	2	2	9	92
21	4	5	5	5	4	5	28	5	5	1	5	5	21	4	5	4	13	4	4	1	4	13	4	4	4	1	13	1	4	4	9	5	3	4	3	15	97



22	4	3	4	5	5	4	25	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	4	4	4	4	16	5	5	5	2	17	4	3	3	10	1	3	2	3	9	99
23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12	4	4	2	4	14	3	4	3	2	12	2	4	4	10	5	5	2	2	14	103
24	5	6	4	4	5	4	28	5	5	2	5	5	22	4	4	4	12	4	4	2	4	14	5	5	5	4	19	5	4	4	13	4	3	2	5	14	108
25	4	3	3	3	3	3	19	4	4	2	3	3	16	4	5	3	12	4	4	1	4	13	1	4	3	3	11	3	3	3	9	3	5	5	5	18	80
26	4	5	4	4	5	5	27	5	5	5	5	5	25	3	4	4	11	4	3	4	4	15	4	2	2	2	10	5	3	4	12	4	4	2	3	13	100
27	4	5	4	4	5	5	27	5	5	2	5	5	22	4	5	4	13	4	5	4	3	16	5	5	5	1	16	3	3	3	9	5	2	5	3	15	103
28	4	5	4	5	5	5	28	4	4	2	4	4	18	4	4	4	12	4	4	2	4	14	4	4	4	2	14	3	3	3	9	2	2	2	3	9	95
29	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	2	3	13	3	5	3	2	13	3	3	3	9	4	3	5	2	14	92
30	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	4	2	4	14	4	4	4	2	14	4	2	2	8	2	3	2	3	10	94
31	5	5	3	4	4	4	25	4	4	3	4	4	19	1	2	2	5	3	3	4	3	13	2	3	2	5	12	3	4	4	11	5	3	4	2	14	85
32	2	5	3	3	3	3	19	4	4	2	4	4	18	2	4	4	10	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	3	2	2	7	2	3	2	1	8	84
33	3	3	2	2	3	4	17	4	5	5	3	2	19	3	3	2	8	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	5	3	2	10	3	3	3	1	10	81
34	4	4	3	3	5	1	20	5	5	4	4	3	21	3	1	2	6	4	4	3	3	14	4	3	3	2	12	2	3	2	7	4	4	3	1	12	80
35	5	4	4	3	3	3	22	4	4	5	4	4	21	4	3	3	10	5	5	4	3	17	5	4	3	3	15	3	3	4	10	3	5	3	5	16	95
36	4	5	5	4	4	4	26	4	5	5	4	3	21	4	4	3	11	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	3	4	4	11	3	4	5	5	17	105
37	4	5	5	4	5	4	27	4	5	6	5	5	25	5	5	4	14	4	5	5	6	20	6	6	4	3	19	5	1	2	8	4	5	5	5	19	113
38	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	24	5	4	3	12	4	4	5	5	18	5	6	5	2	18	5	2	4	11	4	5	5	5	19	111

**Tabla 05**

**Agotamiento emocional\*Satisfacción laboral tabulación cruzada**

			Satisfacción laboral		Total
			MEDIO	ALTO	
Agotamiento emocional	BAJO	Recuento	3	27	30
		% del total	7,9%	71,1%	78,9%
	MEDIO	Recuento	0	4	4
		% del total	0,0%	10,5%	10,5%
	ALTO	Recuento	0	4	4
		% del total	0,0%	10,5%	10,5%
Total		Recuento	3	35	38
		% del total	7,9%	92,1%	100,0%

**Tabla 06**

**Realización personal\*Satisfacción laboral tabulación cruzada**

			Satisfacción laboral		Total
			MEDIO	ALTO	
Realización personal	BAJO	Recuento	3	4	7
		% del total	7,9%	10,5%	18,4%
	MEDIO	Recuento	0	8	8
		% del total	0,0%	21,1%	21,1%
	ALTO	Recuento	0	23	23
		% del total	0,0%	60,5%	60,5%
Total		Recuento	3	35	38
		% del total	7,9%	92,1%	100,0%

**Tabla 07**

**Despersonalización\*Satisfacción laboral tabulación cruzada**

			Satisfacción laboral		Total
			MEDIO	ALTO	
Despersonalización	BAJO	Recuento	3	31	34
		% del total	7,9%	81,6%	89,5%
	MEDIO	Recuento	0	4	4
		% del total	0,0%	10,5%	10,5%
Total		Recuento	3	35	38
		% del total	7,9%	92,1%	100,0%

## ANEXO 04

**Tabla 9.**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,302	38	,000
Estrés	,779	38	,000
Agotamiento emocional	,522	38	,000
Realización personal	,694	38	,000
Despersonalización	,355	38	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario de información

Elaboración: Propia

ANEXO 05

**CARTA DE AUTORIZACION**



**CENTRO DE SALUD TAMBO**

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Tambo, 12 de junio del 2018

**CARTA N° 006 – 2018 MRTM /JCST**

Señor( a ):

Obst. Bertha Vásquez Gómez

Lic. Enf. Nerio Parco Carhuapoma

Ciudad                      Asunto                      : Aceptación para Investigación.

Ref.                                : Oficio N° 001- 2018-BVG/NPC

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle un saludo cordial a nombre de Centro de Salud del Tambo y en atención al documento de la referencia, manifestarle que se da por aceptada la investigación a realizar sobre el tema: "**Estrés laboral y Desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Tambo**", para lo cual el personal brindará las facilidades correspondientes; al término de este trabajo de investigación, los tesisistas deberá presentar un ejemplar a esta Institución.

Agradeciendo anticipadamente su atención al presente, quedo de usted.

Atentamente,

  
CIRUJANO DENTISTA  
COP. 26138  
DNI: 44873396

**ANEXO 06: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud de Tambo-Ayacucho, 2018**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>V1: ESTRÉS LABORAL</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Exploratoria, explicativa.
¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018?	Determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018	Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018.	<b>DIMENSIÓN 1</b> <b>Agotamiento emocional</b> 1-9	<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> • Descriptivo, correlacional.
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		<b>DIMENSIÓN 2</b> <b>Realización personal</b> 10-17	<b>MÉTODO</b> • Deductivo-inductivo
	OE <sub>1</sub> : Determinar la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018.		<b>DIMENSIÓN 3</b> <b>Despersonalización</b> 18-22	<b>MUESTREO:</b> No Probabilístico por conveniencia
	OE <sub>2</sub> : Establecer la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018.		<b>V2: SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>POBLACION:</b> Todos los trabajadores asistenciales (38) del centro de salud de Tambo-Ayacucho.
			<b>DIMENSIÓN 1. Desarrollo personal</b> 1-6	<b>MUESTRA:</b> Población censal
			<b>DIMENSIÓN 2. Desempeño de tareas</b> 7-11	<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>
			<b>DIMENSIÓN 3. Relación con la autoridad.</b> 12-14	
			<b>DIMENSIÓN 4: Relaciones sociales</b> 15-18	
			<b>DIMENSIÓN 5: Condiciones físicas ambientales y/o materiales</b>	

<p>OE3: Establecer la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Tambo-Ayacucho, 2018</p>	<p>19-22  <b>DIMENSIÓN 6. Beneficios laborales y remunerativos</b>  23-25  <b>DIMENSIÓN 7: Políticas administrativas</b>  26-29</p>	<p><b>DE DATOS:</b>  Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b>  Cuestionario</p> <p><b>FUENTE:</b>  Bibliográfica,  investigadores</p>
---	---	--

**ANEXO 07**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORAR EL INFORME DE TESIS (ENFOQUE CUANTITATIVO)**

No.	ACTIVIDADES	SEMANAS															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Reunión de coordinación, presentación de directivas, Presentación del esquema de tesis.	■	■	■													
2	Recolección de datos			■	■												
3	Procesamiento de datos				■	■											
4	Descripción de resultados					■	■										
5	JORNADA DE INVESTIGACIÓN Nº 1. PRESENTACIÓN DEL PRIMER AVANCE						■	■									
6	Contrastación de hipótesis Pruebas paramétricas y no paramétricas para la verificación de hipótesis							■	■								
7	Discusión de resultados								■	■							
8	Conclusiones y recomendaciones. Las referencias bibliográficas y anexos									■	■						
9	Presentación de la Tesis (Informe completo preliminar). SEGUNDO AVANCE										■	■					
10	Revisión de la Tesis por el jurado											■	■				
11	Revisión de tesis y levantamiento de observaciones												■	■	■	■	
12	JORNADA DE INVESTIGACIÓN Nº 2: Sustentación de la Tesis																■



**ANEXO 08**

**Evidencias fotográficas**







## CONSTANCIA DE APROBACION DE TURNITIN

### PARCO CARHUAPOMA-VASQUEZ GOMEZ

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b>	<b>22%</b>	<b>7%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>h.redalyc.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>biblioteca.versila.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.upads.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.buenosapuntos.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>revistas.ubiobio.cl</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.quiroyano.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>www.jourlib.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

AUTORIZACION DE PUBLICACION







**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Yo Nerio Parco Carhuapoma, identificado con DNI N° 41251493 y Yo Bertha Vasquez Gomez, identificado con DNI N° 28275897, egresados del Programa Académico de Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizamos ( ), no autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado "Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo. Ayacucho, 2018"

”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33  
Fundamentación en caso de no autorización:

 FIRMA		 FIRMA	
DNI: <u>41251493</u>		DNI: <u>28275897</u>	

Trujillo 23 de Agosto del 2018





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**  
**DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, docente de la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho. 2018, del estudiante Nerio Parco Carhuapoma, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 20 de agosto 2018

---

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui

DNI: 28229865



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**  
**DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, docente de la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho. 2018, de la estudiante Bertha Vásquez Gómez, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 20 de agosto 2018

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui  
DNI: 28229865

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Bertha Vásquez Gómez, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 28275897, con la tesis titulada: Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César vallejo.

Ayacucho, 25 de agosto 2018

  
.....  
Bertha Vásquez Gómez  
DNI N° 28275897



### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Nerio Parco Carhuapoma, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41251493, con la tesis titulada: Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César vallejo.

Ayacucho, 25 de agosto 2018

Nerio parco Carhuapoma

DNI N° 41251493