



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del
Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Br. Remuzgo Guevara, Darío Carlos

ASESORA:

Mg. Rodríguez Lizana, Maritza

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PROBLEMÁTICA EN SALUD PÚBLICA

PERÚ–2018

Página del Jurado

.....
Dr. Huarancca Rojas, Edwin
Presidente

.....
Dr. Jorge Luis Meléndez Rosales
Secretario

.....
Mg. Rodríguez Lizana, Maritza
Vocal

A mis padres por haberme dado la vida y enseñarme el camino hacia el futuro.

A mis hermanos por su invaluable apoyo.

Darío Carlos

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.

A la Mg. Maritza Rodríguez Lizana, 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.

El autor.

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 Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud**, se presenta la tesis titulada: Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

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.

El trabajo tiene carácter de preliminar y es posible que existan errores por lo que agradezco vuestras sugerencias para mejorar nuestro perfil profesional.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION.	
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	33
2.2. Variables, Operacionalización	34
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS	59
ANEXOS	

Instrumentos

Validez de los instrumentos

Matriz de consistencia

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.

Otras evidencias

RESUMEN

El propósito del estudio fue: determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017, para lo cual se ha asumido como diseño de investigación el descriptivo correlacional de corte transversal, en base a los objetivos previstos. La metodología empleada es acorde a los lineamientos metodológicos de la investigación cuantitativa, utilizando el método deductivo e inductivo en todo el proceso investigativo. La población censal estuvo constituida por 32 trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi. La técnica y el instrumento utilizado en el recojo de información fue la encuesta y el cuestionario respectivamente. Los datos fueron analizados mediante tablas estadísticas, en tanto que las correlaciones se realizaron con el Rho de Spearman. Los resultados demuestran que el estrés influye en la satisfacción laboral de los trabajadores ($R=0,772$), Se concluye que existe una relación significativa directa fuerte ($R=0,793$) entre agotamiento emocional y satisfacción labora; relación significativa directa fuerte ($R=0,758$) entre realización personal y satisfacción laboral; relación significativa directa moderada entre ambas variables ($R=0,429$) entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi.

Palabras clave: Estrés laboral/satisfacción/puesto de salud de Huancapi.

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between stress and job satisfaction of the health care personnel of the Huancapi-Ayacucho Health Center, 2017, for which the cross-sectional descriptive descriptive has been assumed as a research design, based on the planned objectives. The methodology used is in accordance with the methodological guidelines of quantitative research, using the deductive and inductive method throughout the research process. The census population was constituted by 32 health workers from the Huancapi health center. The technique and the instrument used in the gathering of information was the survey and the questionnaire respectively. The data were analyzed using statistical tables, while the correlations were made with Spearman's Rho. The results show that stress influences the job satisfaction of workers ($R = 0.772$). It is concluded that there is a strong direct significant relationship ($R = 0.793$) between emotional exhaustion and job satisfaction; strong direct significant relationship ($R = 0.758$) between personal fulfillment and job satisfaction; moderate direct relationship between both variables ($R = 0.429$) between depersonalization and job satisfaction of the health care staff of the Huancapi health center.

Key words: Work stress / satisfaction / health post of Huancapi.

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” que afecta cada día, con mayor incidencia a los trabajadores ocasionando disminución de su satisfacción laboral, entendiéndose que es imprescindible para el buen desempeño de sus tareas pues se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica, por ende tratan mejor a los usuarios de los servicios que prestan.

Según los organismos rectores en Salud, en el Perú, OPS/MINSA. (2005), el estrés laboral es un problema de salud presente que puede afectar al trabajador e incidir en la satisfacción laboral del mismo; por estos motivos, el Ministerio de Salud, recomienda realizar a nivel institucional una auditoría del estrés que a fin de conocer: sus causas, incidencia, lugares de más estrés, etc. dentro de una organización laboral, a fin de llegar a un diagnóstico completo para su prevención oportuna; en este caso consideramos de especial importancia su realización, lo que motiva la elección del presente estudio.

Es importante considerar que el personal asistencial enfrenta diariamente diversas situaciones estresantes derivadas de múltiples condiciones desfavorables que se presentan en su centro laboral, lo cual puede generar serias repercusiones y/o consecuencias negativas en la salud integral, el mismo que puede influir en la calidad de atención que brinda al usuario y familia.

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. (OMS, 2013).

Rosvold & Bjertness, 2002; Verger *et al.*, 2004, citados por Paris (2015), mencionan que todas las profesiones y actividades laborales generan algún grado de estrés, precisan que en el área de salud se caracteriza por algunos

estresores únicos, que 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, razón por las que es necesario conocer esta realidad, sobretodo en un Hospital de provincia como es Huancapi.

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, corren el riesgo de padecer el síndrome de estrés laboral crónico, o síndrome de Burnout. Por este motivo, se puede afirmar que el estrés laboral y sus consecuencias empiezan a convertirse en un problema de gran importancia social, tanta que los expertos en materia laboral y en el campo de la salud han reclamado 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 Huancapi-Ayacucho, 2017?

1.2. Trabajos previos

Luego de una investigación exhaustiva de los trabajos realizados sobre nuestro tema de estudio, se han organizado en orden cronológico con el criterio que sea de carácter internacional, nacional, regional y locales:

A nivel internacional

Las investigaciones más relevantes encontradas en el ámbito internacional corresponden a:

En España, Portero y Vaquero (2015), realizan el estudio: “Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario”, 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, recolecta 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.

En Ecuador, Montalvo (2014), realiza la investigación: “Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción del personal asistencial en Novaclínica S.A. de la ciudad Quito”. Tiene como objetivo: Identificar la influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral en el personal asistencial de Novaclinica S.A. para que permita facilitar un cambio en el clima organizacional a futuro. Sigue

el método lógico deductivo, correlacional, como instrumento usa el cuestionario aplicado a una muestra censal de 91 trabajadores de esta institución. Se analizaron los posibles factores que pueden producir estrés laboral, en el interior de NOVACLINICA S.A. y se determinó que estos no causan niveles significativos de estrés en los empleados, por lo que resulta coherente que también la satisfacción laboral se encuentre en niveles positivos. Concluye que la mayoría del personal asistencial está satisfecho en su ambiente laboral; asimismo el factor relacionado al reconocimiento puede influir en la calidad de su desarrollo personal y profesional en un nivel mínimo;

Por su parte, en Colombia, Contreras y cols. (2013) realizan la investigación: “Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá”, se proponen como propósito 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 si se relaciona con la satisfacción laboral a través de la motivación intrínseca.

En España, Piñeiro (2013) realiza su estudio “Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia.”, con 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.

A nivel nacional

A este nivel también se han desarrollado diversos trabajos, por lo cual es vasta la bibliografía, sin embargo se han seleccionado aquellas que tienen mayor relación y que sean de reciente fecha.

En Lima, Huamán (2016), en su tesis: “Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento que aplican las Enfermeras(os) de la UCI en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2015”, 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 y de mecanismo de afrontamiento de COPE aplicado previo consentimiento informado, El instrumento tiene como soporte la fiabilidad del Alpha de de Cronbach, que oscila entre 0,877 y 0,964. Los datos fueron procesados en el programa Excell. 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) presento un nivel medio, y un 40% (8) un nivel Bajo, en la dimensión despersonalización un 50% (10) tiene un nivel alto, un 30% (6) tiene un nivel medio y un 20%(4) tiene un nivel bajo, en la dimensión realización personal un 45%(9) tiene un nivel bajo a alto, un

10% (2) tiene a medio. Dentro de las estrategias de afrontamiento enfocados al problema un 95% (19) utiliza a menudo, un 5%(1) a veces, estrategias enfocados a la emoción: un 85%(17) tiene a menudo, un 15%(3) tienen a veces y dentro de las estrategias de afrontamiento enfocados a otros estilos un 70%(14) utiliza a veces, un 30% (6) utilizan a Menudo. Concluyen que un gran porcentaje de enfermeras tiene Síndrome de Burnout de medio a alto.

También en Lima, Silva (2016), en su tesis: “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”, 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. Re 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 un leve prevalencia del síndrome de Burnout, asimismo presentan un gran porcentaje de “cansancio emocional”, “despersonalización” y realización personal.

En Puno, Larico (2015), realiza la tesis: “Motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la Redes Yunguyo en el 2012”, con el objetivo de analizar la motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud. El tipo de investigación fue 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.

En Lima, Taipe (2014) realiza su investigación: “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013”, con el 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.

En Tarapoto, Gaviria y Díaz (2013), estudian el: “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013.”, con el objetivo de 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 un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, 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” elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, validado y estandarizado por la OMS, con un Alfa de Crombach 0.953. Se obtuvo como

resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en 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.

En Lima, Coronado (2006), en su tesis: “Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”, tuvo como objetivo: determinar el nivel de estrés laboral y determinar los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina. El estudio es de tipo aplicativo, cuantitativo, método descriptivo transversal y retrospectivo. La población fue de 42 enfermeros asistenciales de los servicios mencionados. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de Maslash y el cuestionario de factores laborales elaborado por Joana Fornes. Las conclusiones fueron que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

A nivel regional y local

Se ha considerado investigaciones en Huancavelica y Ayacucho.

En Huancavelica, Mancilla y Olarte (2015) realizan su tesis: “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” para determinar 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.

En Ayacucho, Richarte y Risco (2015), realizan la tesis: “Factores condicionantes al estrés laboral en profesionales que laboran en el servicio de ginecoobstetricia del hospital II Essalud Ayacucho de agosto-octubre del 2015”, con I objetivo de: 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 el43.9% (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.

También en Ayacucho, Quispe y Requejo (2015), desarrollan la tesis: “Factor laboral asociado al síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015”, con 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. El diseño metodológico correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo relacional, diseño de corte transversal. La población estuvo conformada por 120 enfermeros(as), de los servicios de

hospitalización, emergencia y consultorios; siendo la muestra de 76 profesionales. 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 este síndrome. 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.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Empleamos información variada para conocer algunos conceptos relacionados al tema de investigación, priorizando aquellos que tienen relación directa con las variables en estudio.

1.3.1. Estrés laboral

Según Peiro (2001), todavía en 1997, la O.I.T. desde una perspectiva integradora, 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".

Coronado (2006), menciona a (Parada y cols, 2005) definiendo que el estrés es una palabra que deriva del latín, para representar "adversidad" o "aflicción", para finales del siglo XVIII su utilización evolucionó de "fuerza", "peso", "presión" o "esfuerzo" que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales, puesta en práctica en la propia persona, implica efectos a nivel de su cuerpo y su mente. Estas respuestas generan cambios físicos, biológicos y hormonales, teniendo esto en cuenta no se puede dejar de lado la definición de Richard Lazarus: "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"(Campos (2006).).

Para otros autores, “el estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización” (Solaberrieta, s/f). Por otro lado, Kalimo, citado por Maicon y cols (2010) dice 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".

Jackcson (1999), menciona que el estrés es la respuesta adaptable no específica del organismo a cualquier cambio, demanda, presión desafío o amenaza; cuando se desarrolla en el ámbito de trabajo se habla del estrés laboral. En tal sentido, el estrés laboral sería definido como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o necesidades del trabajador Jackcson, S. (1999) y N.I.O.S.H. (2002); 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. (N.I.O.S.H., 2002).

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.

Manifestaciones del Estrés Laboral:

(García, 2010) hace una clasificación de las manifestaciones del estrés, considerando:

Manifestaciones cognitivas: Produce sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.

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.

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.

Síntomas del síndrome de Burnout.

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

Agotamiento Emocional: se refiere a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, 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. Maslach refiere que se acompaña de manifestaciones somáticas y psicológicas, como el abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad. Constituye la primera fase del proceso, en la cual 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.

Despersonalización: se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un distanciamiento de los usuarios y compañeros de trabajo, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral. Los profesionales de salud afectados con despersonalización ven a los pacientes de forma deshumanizada. Los pacientes dejan de ser personas con sentimientos para convertirse en simples “casos clínicos”.

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. Este instrumento plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado 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; para este fin, los autores proponen que según las puntuaciones del MBI son bajas entre 22-65, media entre 66-98 y alta entre 99-132.

1.3.2. 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.

Jaik y cols. (2010), citan a Robert Hoppock, quien considera que la satisfacción laboral se constituye en uno de los productos más importantes del trabajo humano y lo asocia con el desempeño, llegando a afirmar que un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño.

Para Locke (1976) la satisfacción del trabajo es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Por tanto, la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que la persona percibe la relación entre esfuerzo y recompensa. (García, 2010) La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional.

Jaik y cols. (2010), mencionan 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.

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Taibe (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: Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento, valora la capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad.

Desempeño de tareas: Es la valoración que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora, es el resultado de la aplicación de habilidades y capacidades para el manejo eficiente de sus funciones; por otro

lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

Relación con la autoridad: 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: Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con 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.

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.

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.

Nivel y medición de la satisfacción laboral.

Es la respuesta expresada por el personal en torno a la sensación de bienestar, complacencia 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.

Del análisis de las consultas bibliográficas realizadas, se resalta que es necesario investigar la relación existente entre el estrés y el grado de satisfacción laboral considerando que los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en el centro de salud, de tal modo que un trabajador satisfecho se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renuncias de los buenos empleados.

Estas dos variables son predictores de identificación con la institución y el trabajo, así como la atención a los usuarios, también influye en el entorno familiar y social, lo que nos motiva a realizar la presente investigación.

1.4. Formulación del Problema

Actualmente se conceptúa que las organizaciones son algo más que la simple suma de sus partes, son sistemas complejos que requieren alto nivel de integración y complejidad para lograr los objetivos propuestos, el rápido desarrollo de la tecnología y la globalización ocasionan rápidos cambios sociales, económicos y políticos. Debido a esto, es frecuente que se produzca el estrés como algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud.

Expertos en el tema manifiestan que gran parte de la población padece de este mal como resultado de efectos de la tecnología, cambios ambientales y sociales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida.

Por este motivo se ha decidido realizar esta investigación enfocada al estrés laboral en un centro de salud ya que es un área en el cual los trabajadores asistenciales están expuestos a condicionantes del estrés, por tanto hay un alto nivel de personal estresado, de ahí que será importante darles información de cómo combatirlo, de ese modo lograr la satisfacción laboral y por ende lograr un mejor desempeño.

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017?

1.4.2. Problemas específicos:

PE₁: ¿Cuál es la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017?

PE₂: ¿Cuál es la relación entre realización personal y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017?

PE₃: ¿Cuál es la relación entre despersonalización y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017?

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo tiene como objetivo determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017, con el propósito de proporcionar información que le permita formular planes de mejora en el cual se diseñen estrategias orientadas a promover un entorno saludable para que el profesional asistencial logre desarrollarse integralmente,

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 del Centro de salud de Huancapi. 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

Identificar el nivel de estrés laboral que puedan tener los trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi, 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 desempeño laboral 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. No obstante, demasiado estrés es peligroso para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudican las funciones de muchos sistemas del organismo, por ello es importante que el trabajador se sienta satisfecho en su centro laboral, ya que mejorará su estado de ánimo y de salud mental.

Valor teórico.

El estrés es un fenómeno que se manifiesta cuando hay presión de trabajo o se perciben difíciles de cumplir de ahí que el estudio del estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal asistencial del centro de salud de Huancapi

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 su vinculación con 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 Huancapi.

Justificación social.

Este mal, va a dificultar las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, razones que hacen necesario su tratamiento oportuno, por ello el presente estudio permite conocer el comportamiento de estas dos variables en un establecimiento de salud.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre el estrés y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas:

Hi₁: Existe relación directa entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Hi₂: Existe relación directa entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Hi₃: La relación es directa entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

OE₁: Determinar la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

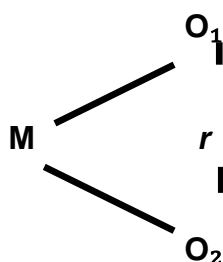
OE₂: Establecer la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

OE₃: Establecer la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Se realizó una investigación de diseño descriptivo correlacional, según Hernández (2006) el investigador evalúa y determina la dependencia o asociación que existe entre dos o más variables de estudio, en una misma unidad de investigación o unidad de estudio. A este diseño de investigación, le corresponde el siguiente esquema:



Donde:

M : representa la muestra.

O₁ : representa las observaciones de la variable 1

O₂ : representa a las observaciones de la variable 2

r : representa la relación de las variables de estudio.

2.2. Variables, operacionalización

Para facilitar la comprensión de las variables se trabajó con un sistema de variables. A continuación se presenta la definición operacional de variables; el cual permite una mayor comprensión de las variables utilizadas en el presente estudio:

2.2.1. Nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout).

Para Maslach y Jackson (1997), es una respuesta al estrés laboral crónico. 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.

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.

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.

2.2.2. Satisfacción laboral.

Taipe (2014) define como la respuesta expresada por el personal profesional, en torno a la sensación de bienestar, complacencia que experimenta ante el trabajo que desarrolla. Para nuestro caso, se trata del personal asistencial del Centro de Salud de Huancapi, 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.

Esta escala, elaborada por la Psicóloga Sonia Palma carrillo en el año 1999, es un instrumento diseñado con la técnica de escala Lickert (la técnica de mayor uso para la medición de actitudes) que explora la variable satisfacción laboral, la misma que ha sido adaptada para efectos de nuestro trabajo; es una escala aditiva de medición ordinal de 29 preposiciones asociadas a siete dimensiones y que se definen como sigue:

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

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

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.

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.

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.

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.

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.

Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición
X: ESTRÉS LABORAL	Es un fenómeno que puede aparecer en cualquier ámbito de la vida, es producto de las reacciones individuales a las características del ambiente laboral, surge de un desajuste 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 durante el período laboral. (Paris, 2015, p. 45)	Son las respuestas expresadas por el personal profesional de enfermería que labora en el hospital de Huancapi, y se traducen por mecanismos de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, el cual fue 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	Alto Medio Bajo
			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 entre su realidad cotidiana y un estándar ideal construido a lo largo del tiempo (Omar, 1995), implica una sensación de bienestar derivada de las condiciones del trabajo actual y de las experiencias acumuladas a lo largo de la vida laboral, tendientes a conseguir objetivos y logros profesionales. Martínez (2004).	Es la respuesta expresada por el personal profesional asistencial del hospital de Huancapi, en torno a la sensación de bienestar, complacencia 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, el cual será medido a través de la escala validada tipo Lickert de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y valorado en alto, medio y bajo	1. Desarrollo personal	Competencia personal	1-6	Alto Medio Bajo
			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	

2.3. Población y muestra

2.3.1. 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 el total de profesionales del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017, entre, nombrados y contratados.

Ocupación	N	%
Médico	6	18.75
Enfermera	6	18.75
Obstetra	5	15.63
Odontólogo	4	12.50
Biólogo	4	12.50
Químico farmacéutico	2	6.25
Técnico	5	15.63
	32	100.00

FUENTE: Oficina de personal. Centro de salud de Huancapi.

2.3.2. 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.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación.

2.4.1. 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 a los trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017.

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:

1. Nunca (0)
2. Pocas veces al año o menos (1)
3. Una vez al mes o menos (2)
4. Pocas veces al mes (3)

- 5. Una vez por semana (4)
- 6. Varias veces a la semana (5)
- 7. 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).

2.4.2. 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., 2006). 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.

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. Remuzgo Guevara, Darío Carlos.		
Campo de aplicación	Trabajadores asistenciales del Centro de Salud de Huancapi.		
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 la satisfacción laboral
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. Remuzgo Guevara, Darío Carlos.		
Campo de aplicación	Trabajadores asistenciales del Centro de Salud de Huancapi.		
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		

2.4.3. Validez y confiabilidad de instrumentos

Validez

Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. (Hernández y cols., 2006). La validez del instrumento fue calculada estadísticamente, utilizando el estadígrafo de Pearson cuyo valor promedio fue de 0.51 para el instrumento que mide el estrés según Maslach y Burnout; asimismo se determinó el valor de 0.37 para el

instrumento que mide la satisfacción laboral según Sonia Palma Carrillo, demostrando su validez por resultar mayor a 0.21.

Confiabilidad

Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández y cols., 2006). 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 (0,639) y satisfacción laboral según Sonia Palma Carrillo (0,952). 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	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,639	3

Variable Satisfacción laboral según Sonia Palma Carrillo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	32	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	7

2.5. Métodos 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 22.

2.6. Aspectos éticos

Los datos han sido obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi, 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 el R de Spearman se ha determinado la relación entre las variables estrategias motivacionales y desempeño laboral, para posteriormente ser analizados con la bibliografía especializada de tesis revisada en físico y en los repositorios digitales

III. RESULTADOS

3.1. A nivel descriptivo

3.1.1. Resultados de la variable estrés laboral.

Para medir la variable estrés laboral, se decidió aplicar un cuestionario de acuerdo al inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que consta de 22 ítems dividido en 3 dimensiones: de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, considerando las respuestas según la escala tipo Likert: Bajo (1), Medio (2) y Alto (3). El cuestionario fue aplicado a los trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017, los resultados se presentan en la escala de intervalos, como se muestran a continuación:

Tabla 01.

Estrés laboral en los trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017

Estrés laboral	N	%
Bajo	26	81.30
Medio	6	18.80
Total	32	100.00

FUENTE: encuesta aplicada al personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.
Elaboración propia.

En la tabla 01, se aprecia que el 81.3% de los trabajadores del centro de salud de Huancapi afirman tener un bajo nivel de signos de estrés y 18,8% que afirma tener un nivel medio de signos de estrés

3.1.2. Resultados de la variable satisfacción laboral.

Para medir la variable 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, desempeño de tareas, relación con la autoridad, relaciones sociales, condiciones físicas ambientales y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, y políticas administrativas, considerando las respuestas según la escala tipo Likert: Bajo (1), Medio (2) y Alto (3). El cuestionario fue aplicado a los trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017, los resultados se presentan en la escala de intervalos, como se muestran a continuación:

Tabla 02.

Satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017

Satisfacción laboral	N	%
Bajo	3	9.38
Medio	22	68.75
Alto	7	21.88
	32	100.00

FUENTE: encuesta aplicada al personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Elaboración propia.

En la tabla 02, se aprecia que el 68.75% de los trabajadores refieren sentirse con un nivel medio de satisfacción laboral, seguido del 21.88% que dicen estar altamente satisfechos, solo el 9.38% indica estar con un bajo nivel de satisfacción laboral. Igual que en el caso anterior, el gráfico en barras nos permitirá observar con mayor detalle este comportamiento.

3.2. A nivel inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 03

Tabla de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,726	32	,000
Estrés	,478	32	,000
Agotamiento emocional	,391	32	,000
Realización personal	,736	32	,000
Despersonalización	,836	32	,000

Fuente: Cuestionario de información

Elaboración: Propia

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 Rho de Spearman para determinar la correlación existente entre las variables en estudio.

3.2.2. Contrastación de hipótesis

3.2.2.1. Para la hipótesis general

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa entre el estrés y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa entre el estrés y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Tabla 04.

Correlación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017

			Estrés	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

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

La tabla 03, muestra la correlación entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi.

Existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables ($R=0,772$), afirmando que el estrés influye en la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales, el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

3.2.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa entre agotamiento emocional y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa entre agotamiento emocional y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Tabla 04.

Correlación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017

			Agotamiento emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

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

La tabla 04 demuestra que existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables ($R=0,793$), afirmando que el agotamiento emocional influye en la satisfacción laboral; se acepta la hipótesis alterna ($p=0.000$).

3.2.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa entre realización personal y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa entre realización personal y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Tabla 05.

Relación entre realización personal y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Correlaciones				
			Realización personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

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

La tabla 05 muestra que existe relación significativa directa fuerte entre realización personal y satisfacción laboral ($R=0,758$), afirmando que hay influencia, aceptando la hipótesis alterna ($p=0.000$).

3.2.2.4. Contrastación de hipótesis específica 3

Hipótesis alterna (Ha)

La relación es directa entre despersonalización y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa entre despersonalización y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Tabla 06.

Relación entre despersonalización y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

			Despersonalización	Satisfacción
			n	laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	,429*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	32	32
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,429*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	32	32

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

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

Existe relación significativa directa moderada entre ambas variables ($R=0,429$), afirmando que hay efecto de la despersonalización en la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

IV. DISCUSIÓN

En la tabla 01, se aprecia que el 71.88% de los trabajadores del centro de salud de Huancapi afirman tener un bajo nivel de signos de estrés, seguido del 25.01% que afirma tener un nivel medio de signos de estrés y sólo un 3.13% que afirman tener un nivel alto de estrés. Nuestros resultados, que indican relación entre el estrés y la satisfacción laboral, encuentran sustento en Larico (2015), quien en su tesis: “Motivación laboral asociado a la satisfacción laboral del personal de salud asistencial de la Redes Yunguyo en el 2012”, reporta que el 77,08% tenía medianamente satisfacción laboral, un 14,58% tenían insatisfacción laboral y un 8,33% tenían satisfacción laboral. Portero, S. y Vaquero, M. (2015), en su trabajo: Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario, concluye que el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal. Por su parte Montalvo (2014) en un trabajo de investigación sobre Psicología Industrial afirma categóricamente que el estrés laboral influye directamente en la satisfacción laboral.

En la tabla 02, se aprecia que el 68.75% de los trabajadores refieren sentirse con un nivel medio de satisfacción laboral, seguido del 21.88% que dicen estar altamente satisfechos, solo el 9.38% indica estar con un bajo nivel de satisfacción laboral. Igual que en el caso anterior, el gráfico en barras nos permitirá observar con mayor detalle este comportamiento. Empleamos los hallazgos de Contreras y cols. (2013) Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá, quienes demuestran que hay baja presencia de Burnout y altos niveles de realización personal, 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. Piñeiro (2013) realiza su estudio Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica, dice que se debe mejorar la atención emocional de los trabajadores a fin de mejorar también la satisfacción laboral.

Por su parte, Taipe (2014) realiza su investigación: Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto

Nacional Materno Perinatal: 2013, 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. En Tarapoto, Gaviria y Díaz (2013), en su trabajo: Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - julio 2013, concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional, confirmando de este modo nuestros resultados.

La tabla 03, muestra la correlación entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi. Existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables ($R=0,772$), afirmando que el estrés influye en la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales, el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna. Al respecto, Coronado (2006) en su trabajo: Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, llega a las conclusiones que la mayoría de las enfermeras, presentan un nivel de estrés medio, en relación a la dimensión de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En cuanto al nivel de estrés laboral presentan un nivel medio.

La tabla 04 demuestra que existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables ($R=0,793$), afirmando que el agotamiento emocional influye en la satisfacción laboral; se acepta la hipótesis alterna ($p=0.000$). En Huancavelica, Mancilla y Olarte (2015) realizan su tesis: 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, llegando a afirmar que la satisfacción laboral está asociada al estrés ocupacional de manera negativa inversa en el personal de enfermería de Hospital Departamental de Huancavelica; 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.

La tabla 05 muestra que existe relación significativa directa fuerte entre realización personal y satisfacción laboral ($R=0,758$), afirmando que hay influencia, aceptando la hipótesis alterna ($p=0.000$). Portero y Vaquero (2015) demuestra que comúnmente se presenta 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. Concluye que el nivel de agotamiento emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal. Resultan necesarios los estudios que traten de identificar los niveles de los mismos existentes en las organizaciones sanitarias y generar conocimiento acerca de sus interrelaciones. En nuestro trabajo, encontramos que existe relación significativa directa moderada entre ambas variables ($R=0,429$), afirmando que hay efecto de la despersonalización en la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales del centro de salud de Huancapi, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

Piñeiro (2013), 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”. Taipe (2014) demuestra 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.

V. CONCLUSIONES

1. Se ha logrado determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi, siendo una relación significativa directa fuerte ($R=0,772$), el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.
2. Se ha logrado determinar la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi, existe una relación significativa directa fuerte ($R=0,793$); se acepta la hipótesis alterna ($p=0.000$).
3. Se ha establecido la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi, existe relación significativa directa fuerte ($R=0,758$), aceptando la hipótesis alterna ($p=0.000$).
4. Se ha establecido la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi, hay relación significativa directa moderada entre ambas variables ($R=0,429$), confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

VI. SUGERENCIAS

1. Al centro de salud de Huancapi, 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 Huancapi, 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. REFERENCIAS

- Campos Durand, María. (2006). "Causas y efectos del estrés laboral". Universidad del Salvador. 2006. Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estrés_laboral/causas-estres-laboral.shtml.
- 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.
- Coronado, L. (2006). Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- García, D. (2010). "Satisfacción laboral. Una aproximación teórica". Revista de Universidad de Málaga, España. 2010. Disponible en: www.eumed.net/Revistas/CCSS.
- 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. (2006). *Metodología de la investigación*. Ed. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. de C.V. México.
- 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.
- Jackcson, S. (1999). The role of stress in anesthetist's healthand wellbeing. *Acta Anaesthesiol Scand* 1999; 43: 583-602.
- Jaik, A. y cols. (2010). "Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de post grado", en revista electrónica Diálogos Educativos. ISSN 0718_1310. N° 19. 2010. Disponible en: http://www.umce.cl/dialogo/n19_2010/Jak.swf
- 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.
- 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.
- 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.
- Montalvo, F. (2014). Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción del personal asistencial en Novaclínica S.A. de la ciudad Quito. Informe Final de Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial. Carrera de Psicología Industrial. Universidad Central de Ecuador. Quito. En: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3582>
- N.I.O.S.H. (2002). "El estrés en el trabajo". En NIOSH EN ESPAÑOL: Disponible en: <http://www.jobstres.html>.2002
- 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.
- 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. N° 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.
- Parada, María Eugenia; Moreno B., Reyla; Mejías M., Zurayma; Rivas F., Andreína; Rivas F., Fernando; Cerrada S., Jorge; Rivas P., Fernando. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo. Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, vol. 23, núm. 1, enero-junio, 2005, pp. 33-45. Universidad de Antioquia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/120/12023104.pdf>
- Paris, L. (2015). Estrés laboral en trabajadores de la salud. Editorial Teseo. Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires.
- 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_INSHT/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.
- 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
- Taípe, 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.

ANEXOS

ANEXO 1: 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
AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado						
2	Al final de mi turno de trabajo me siento agotado						
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo						
4	Trabajar con recién nacidos todos los días es una tensión para mí						
5	Me siento "agotado" por el trabajo						
6	Me siento frustrado por mi trabajo						
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro						
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes y familiares me produce bastante estrés						
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades						
REALIZACIÓN PERSONAL							
10	Puedo entender con facilidad lo que piensan los padres de los recién nacidos que atiendo						
11	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes						
12	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros						
13	Me encuentro con mucha vitalidad.						
14	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes						
15	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes neonato						
16	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo						
17	Siento que se tratan de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo						
DESPERSONALIZACIÓN							
18	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos						
19	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo						
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
21	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los recién nacidos a los que tengo que atender						
22	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
DESARROLLO PERSONAL						
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					
DESEMPEÑO DE TAREAS						
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.					
RELACION CON LA AUTORIDAD						
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.					
RELACIONES SOCIALES						
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.					
CONDICIONES FISICAS						
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.					
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES						
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					
POLITICAS ADMINISTRATIVAS						
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 2: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Instrumento para estrés laboral (Maslach y Burnout)

N°	Pearson	Validez
1	0.67	Válido
2	0.60	Válido
3	0.39	Válido
4	0.39	Válido
5	0.58	Válido
6	0.48	Válido
7	0.51	Válido
8	0.64	Válido
9	0.52	Válido
10	0.46	Válido
11	0.52	Válido
12	0.67	Válido
13	0.51	Válido
14	0.43	Válido
15	0.51	Válido
16	0.64	Válido
17	0.65	Válido
18	0.25	Válido
19	0.42	Válido
20	0.63	Válido
21	0.37	Válido
22	0.47	Válido
Total	11.29	
Promedio	0.51	

Instrumento para satisfacción laboral (Sonia Palma Carrillo)

N°	Pearson	Validez
1	0.56	Válido
2	0.56	Válido
3	0.38	Válido
4	0.47	Válido
5	0.25	Válido
6	0.26	Válido
7	0.42	Válido
8	0.34	Válido
9	0.24	Válido
10	0.67	Válido
11	0.42	Válido
12	0.34	Válido
13	0.27	Válido
14	0.43	Válido
15	0.67	Válido
16	0.40	Válido
17	0.29	Válido
18	0.25	Válido
19	0.50	Válido
20	0.30	Válido
21	0.41	Válido
22	0.21	Válido
23	0.28	Válido
24	0.46	Válido
25	0.47	Válido
26	0.25	Válido
27	0.24	Válido
28	0.24	Válido
29	0.24	Válido
Total	10.82	
Promedio	0.37	

Anexo 3

Resultados de contrastes entre variables

Tabla 7

Contraste entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017

		Satisfacción laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés	Bajo	Recuento	3	22	1	26
		% del total	9,4%	68,8%	3,1%	81,3%
	Medio	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	18,8%	18,8%
Total		Recuento	3	22	7	32
		% del total	9,4%	68,8%	21,9%	100,0%

FUENTE: encuesta aplicada al personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 7 se tiene que el 81,3% del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017, tienen un nivel de estrés bajo, de ellos el 68,8% de los trabajadores tienen un nivel de satisfacción medio; mientras el 18,8% de los trabajadores que tienen un nivel de estrés tienen a su vez un nivel de satisfacción alto.

De la tabla se deduce que el personal asistencial tiene un nivel de estrés bajo, condicionando también un nivel de satisfacción bajo.

Tabla 8

Contraste entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017

			Satisfacción laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Agotamiento emocional	Bajo	Recuento	3	22	3	28
		% del total	9,4%	68,8%	9,4%	87,5%
	Medio	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%
	Total	Recuento	3	22	7	32
		% del total	9,4%	68,8%	21,9%	100,0%

FUENTE: encuesta aplicada al personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.
Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

De la tabla 8 se desprende que el 87,5% de los trabajadores refieren tener un nivel de agotamiento bajo durante el desarrollo de sus actividades, de ellos el 68,8% tienen un nivel medio de satisfacción laboral; asimismo del 12,5% del personal asistencial refieren tener un agotamiento emocional medio y una satisfacción laboral alta.

Entonces se deduce que a niveles bajos de agotamiento emocional se suman niveles medios de satisfacción laboral.

Tabla 9

Contraste entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017

			Satisfacción laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Realización personal	Bajo	Recuento	3	3	0	6
		% del total	9,4%	9,4%	0,0%	18,8%
	Medio	Recuento	0	19	3	22
		% del total	0,0%	59,4%	9,4%	68,8%
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%
Total	Recuento	3	22	7	32	
	% del total	9,4%	68,8%	21,9%	100,0%	

FUENTE: encuesta aplicada al personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 9 se visibiliza que el 68,8% del personal asistencial tienen un nivel medio de realización personal, de ellos el 59,4% refieren tener un nivel medio de satisfacción laboral; seguido del 18,8% del personal que refiere tener un nivel bajo de realización personal de ellos el 9,4% señalan tener un nivel de satisfacción bajo y medio respectivamente.

De la tabla se deduce que la realización personal influye en satisfacción que puedan alcanzar los trabajadores; por lo tanto en nuestra investigación de halló que la realización personal determina la satisfacción laboral.

Tabla 10

Contraste entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017

			Satisfacción laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Despersonalización	Bajo	Recuento	3	22	7	32
		% del total	9,4%	68,8%	21,9%	100,0%
		Total	3	22	7	32
		Recuento	3	22	7	32
		% del total	9,4%	68,8%	21,9%	100,0%

FUENTE: encuesta aplicada al personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.
Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

La tabla 10 nos presenta que el 100% del personal asistencial tienen un nivel de despersonalización bajo, de ellos el 68,8% tienen un nivel medio de satisfacción laboral, seguido del 21,9% cuyo nivel de satisfacción es alto.

Se deduce que el nivel de despersonalización del personal asistencial siendo bajo es lógico que ellos tengan un nivel de satisfacción medio en un gran porcentaje.

	Agotamiento emocional										Realización personal										Despersonalización						Total
	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		
1	3	4	3	1	4	4	3	3	6	31	3	4	1	5	4	1	4	6	28	0	0	2	1	1	4	63	
2	2	2	1	1	2	0	0	2	1	11	5	5	5	5	4	4	5	5	38	1	1	1	0	1	4	53	
3	5	3	1	0	2	0	0	0	0	11	2	6	6	6	6	4	6	6	42	0	0	0	0	1	1	54	
4	4	3	2	2	3	1	3	4	1	23	4	4	5	4	5	4	6	4	36	0	0	1	0	0	1	60	
5	3	4	0	0	1	0	1	1	0	10	5	5	5	4	3	3	5	4	34	0	0	0	0	0	0	44	
6	3	3	1	1	0	1	1	2	0	12	5	5	3	5	6	5	5	6	40	0	1	1	0	1	3	55	
7	1	1	0	0	1	0	1	0	0	4	1	6	1	1	4	1	2	1	17	0	0	0	2	0	2	23	
8	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	4	0	3	3	4	3	4	3	24	0	0	0	0	0	0	26	
9	4	6	4	1	3	2	0	0	2	22	1	6	5	5	5	1	2	2	27	0	1	1	0	1	3	52	
10	0	0	0	1	1	1	1	0	0	4	1	1	0	0	1	0	0	0	3	0	1	0	0	1	2	9	
11	3	2	1	0	1	0	0	0	1	8	6	6	6	6	5	5	5	5	44	0	3	1	0	1	5	57	
12	3	1	3	0	1	0	0	1	0	9	1	3	2	4	4	3	3	3	23	1	0	0	0	1	2	34	
13	3	3	0	1	1	0	3	0	1	12	3	6	6	5	3	5	6	6	40	1	1	0	0	0	2	54	
14	0	3	3	0	0	0	0	0	0	6	0	3	3	1	1	3	5	6	22	0	0	0	0	0	0	28	
15	3	5	4	0	2	0	4	2	1	21	0	6	5	5	3	1	5	5	30	0	1	1	0	0	2	53	
16	3	4	2	0	0	0	0	2	1	12	0	3	3	5	5	2	5	5	28	1	0	0	0	0	1	41	
17	0	1	1	0	1	1	0	1	0	5	0	6	6	6	6	6	1	6	37	0	0	0	0	0	0	42	
18	3	2	5	2	1	1	2	1	1	18	1	1	2	1	2	1	2	3	13	0	1	1	2	1	5	36	
19	3	1	1	0	1	0	1	1	1	9	4	3	2	3	2	1	4	4	23	1	0	1	0	0	2	34	
20	3	3	0	0	3	3	0	0	2	14	6	6	6	5	2	5	5	5	40	0	0	1	0	0	1	55	
21	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2	6	6	5	6	6	6	5	42	0	0	0	0	0	0	44	
22	3	2	3	1	1	3	0	1	1	15	6	5	6	3	2	5	4	4	35	0	0	0	0	1	1	51	
23	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	6	6	6	6	6	6	6	6	48	0	0	0	0	1	1	51	
24	2	4	4	6	1	1	3	4	1	26	4	3	6	6	5	6	6	6	42	1	1	1	0	1	4	72	
25	5	5	5	1	5	5	5	4	2	37	1	5	5	2	1	5	5	5	29	2	1	5	0	5	13	79	
26	1	3	0	1	1	0	0	0	0	6	1	1	1	0	1	1	0	1	6	0	1	1	1	1	4	16	
27	1	3	0	0	2	0	0	0	0	6	5	5	5	6	5	6	5	3	40	0	0	1	0	0	1	47	
28	3	4	2	0	4	1	1	1	1	17	5	6	6	6	6	5	5	5	44	0	1	0	0	1	2	63	
29	2	2	1	0	2	0	1	1	1	10	1	5	6	5	5	5	5	5	37	0	0	0	0	0	0	47	
30	5	4	3	1	3	0	1	2	1	20	6	6	6	6	6	5	5	6	46	0	6	4	0	3	13	79	
31	6	5	5	3	5	5	4	5	4	42	4	2	4	1	4	1	4	3	23	0	1	3	0	0	4	69	
32	3	3	4	0	3	0	0	0	0	13	1	1	1	6	1	1	3	1	15	0	0	0	1	0	1	29	

	Desarrollo Personal							Desempeño de tareas					Relación con la autoridad				Relaciones sociales					Condiciones físicas					Beneficios laborales y remuneraciones				Políticas administrativas					Total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL	P7	P8	P9	P10	P11	TOTAL	P12	P13	P14	TOTAL	P15	P16	P17	P18	TOTAL	P19	P20	P21	P22	TOTAL	P23	P24	P25	TOTAL	P26	P27	P28	P29		TOTAL
1	4	4	5	5	4	5	27	3	4	4	4	4	19	3	4	4	11	3	4	2	4	13	2	3	3	3	11	2	2	3	7	2	2	2	4	10	88
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	2	1	9	83
3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	2	4	3	9	2	2	4	2	10	4	4	4	3	15	4	2	2	8	2	2	2	2	8	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	1	1	2	5	92
5	4	4	3	4	5	4	24	4	4	2	4	4	18	3	4	3	10	4	4	1	4	13	4	4	3	2	13	4	2	2	8	2	2	2	4	10	86
6	4	4	3	4	4	4	23	4	4	2	4	4	18	4	4	4	12	4	4	2	3	13	3	4	2	3	12	4	3	2	9	2	2	2	4	10	87
7	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	5	5	1	5	16	4	4	4	2	14	4	3	2	9	1	1	1	2	5	107
8	4	4	4	4	4	5	25	4	4	2	4	4	18	4	4	4	12	3	4	2	4	13	4	4	4	1	13	3	3	4	10	2	2	2	1	7	91
9	5	5	4	4	4	4	26	4	4	2	4	4	18	4	4	5	13	4	4	1	4	13	4	4	5	1	14	2	4	4	10	1	1	1	1	4	94
10	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	5	13	4	4	4	5	17	107
11	4	5	4	5	5	4	27	4	5	1	5	4	19	4	4	4	12	4	5	2	4	15	4	4	4	1	13	2	4	4	10	1	1	1	2	5	96
12	4	4	4	5	4	4	25	4	4	1	4	5	18	2	4	2	8	4	4	2	4	14	4	4	4	2	14	2	4	4	10	2	2	2	2	8	89
13	3	3	3	4	5	5	5	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	67
14	4	4	5	4	4	4	25	2	4	4	4	4	18	4	4	4	12	1	4	1	5	11	4	1	1	1	7	1	1	1	3	1	4	4	4	13	76
15	2	3	4	5	4	5	23	5	5	2	5	4	21	5	5	4	14	3	4	2	1	10	2	2	1	1	6	5	1	1	7	4	4	3	5	16	81
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	2	2	3	9	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	3	11	2	3	2	7	1	1	1	5	8	74
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	4	2	5	13	94
20	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	2	5	18	4	4	4	12	4	3	3	4	14	4	5	4	4	17	4	2	1	7	2	2	2	2	8	73
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	1	1	1	1	4	97
22	4	4	4	4	4	5	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	1	2	1	5	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	2	2	2	2	8	103
24	4	4	4	5	4	4	25	5	5	2	5	5	22	4	4	4	12	4	4	2	4	14	5	5	5	1	16	2	4	4	10	4	3	2	5	14	99
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	5	5	5	5	5	5	30	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	103
27	4	4	4	4	5	5	26	5	5	2	5	5	22	4	5	4	13	4	5	4	3	16	5	5	5	1	16	3	3	3	9	2	2	3	3	10	102
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	2	8	95
29	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	2	3	13	4	4	3	2	13	3	3	3	9	1	1	1	1	4	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	2	2	4	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	4	16	85
32	2	3	3	3	3	3	17	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	2	2	2	8	82

Base de datos de satisfacción laboral

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud de Huancapi-Ayacucho, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES/INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	V1: ESTRÉS LABORAL DIMENSIÓN 1 Agotamiento emocional 1-9 DIMENSIÓN 2 Realización personal 10-17 DIMENSIÓN 3 Despersonalización 18-22 V2: SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN 1. Desarrollo personal 1-6 DIMENSIÓN 2. Desempeño de tareas 7-11 DIMENSIÓN 3. Relación con la autoridad. 12-14 DIMENSIÓN 4: Relaciones sociales 15-18 DIMENSIÓN 5: Condiciones físicas ambientales y/o materiales 19-22 DIMENSIÓN 6. Beneficios laborales y remunerativos 23-25 DIMENSIÓN 7: Políticas administrativas 26-29	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Exploratoria, explicativa. NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo, correlacional. MÉTODO <ul style="list-style-type: none"> • Deductivo-inductivo MUESTREO: No Probabilístico por conveniencia POBLACION: Todos los trabajadores asistenciales (32) del centro de salud de Huancapi-Ayacucho. MUESTRA: Población censal TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario FUENTE: Bibliográfica, investigadores
¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017?	Determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017.	Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017.		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
PE ₁ : ¿Cuál es la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017?	OE ₁ : Determinar la relación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017.	H ₁₁ : Existe relación directa entre agotamiento emocional y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017.		
PE ₂ : ¿Cuál es la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017?	OE ₂ : Establecer la relación entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017.	H ₁₂ : Existe relación directa entre realización personal y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017.		
PE ₃ : ¿Cuál es la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017?	OE ₃ : Establecer la relación entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017.	H ₁₃ : Existe relación directa entre despersonalización y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud de Huancapi-Ayacucho, 2017.		

ANEXO
**ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV**

Yo, Rodríguez Lizana, Maritza, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, del ciclo IV y revisor del trabajo académico titulado: **“Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi- Ayacucho 2017”**

Del estudiante Darío Carlos Remuzgo Guevara, 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 trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Ayacucho, 25 de febrero del 2018



Mg. Maritza Rodríguez Lizana
Docente de la Maestría en Gestión de los Servicios de la
Salud
DNI: 28276072

ANEXO
AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 2

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

Yo Dario Carlos Remuzgo Guevara, identificado con DNI N° 45212040, egresado del Programa Académico de Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.**"; 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

DNI: 45212040

Ayacucho, 15 de Febrero de 2018

**ANEXO
DECLARACION JURADA**

ANEXO 2

DECLARACION JURADA

Yo, Darío Carlos Remuzgo Guevara, estudiante de la Escuela de post grado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial en el Hospital de Essalud Ayacucho, 2017.

Presentada en 71 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho,


.....
Darío Carlos Remuzgo Guevara
DNI N° 45212040

ANEXO
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Darío Carlos Remuzgo Guevara, 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° 45212040, con la tesis titulada: Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017.

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,


.....
Darío Carlos Remuzgo Guevara
DNI N° 45212040

ANEXO
CARTA DE AUTORIZACION DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



Víctor fajardo, 27 de Noviembre del 2017.

OFICIO N° 19 -2017-GRA-GG-GRDS/DRSA-RSCA-MRVF-CSH

SEÑOR (A):

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – AYACUCHO

PRESENTE.-

ASUNTO: Trabajo de investigación del Sr. DARIO CARLOS REMUZGO GUEVARA.

Es un honor dirigirme a su despacho para hacerle presente mi cordial saludo e informarle que se ha aceptado la petición del Sr. DARIO CARLOS REMUZGO GUEVARA, a fin que realice la ejecución del trabajo de investigación titulado: "Estrés laboral y Satisfacción del personal Asistencial del Centro de Salud Huancapi - Ayacucho, 2017"; en el ámbito del Centro de Salud Huancapi – Micro Red Víctor Fajardo

Aprovecho la oportunidad para reiterarle mis saludos cordiales y estima personal.

Atentamente,



[Handwritten Signature]
Cecily T. Rojas Gonzalez
LICENCIADO EN ENFERMERIA
C.E.P. 53266

ANEXO
GALERIA FOTOGRÁFICA

