



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADEMICO DE PSICOLOGIA

TESIS

**“NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CLAS URCOS CUSCO – 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Yanina, Franco Leiva

Yesica Raquel, Medrano Moscoso

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Mg. Alex Arturo Vilcas Lazo

Código Orcid N° 0000-0002-9507-0153

Chincha, Ica, 2022

Asesor

MG. ALEX ARTURO VILCAS LAZO

Miembros del jurado

- Dr. Eladio Damián Angulo Altamirano
- Dra. Magdalena Talla Linderman

DEDICATORIA

La presente está dedicada con todo mi corazón a Dios, porque sin la bendición de Él, no hubiera culminado este logro. Quién siempre estuvo a mi lado, dándome fuerzas para poder seguir y no desfallecer en el camino, gracias Padre amado.

Atte. Yanina.

A Dios todo poderoso quien me dio la fortaleza y su mano protectora desde siempre.

Atte. Yesica

AGRADECIMIENTOS

Este proyecto no hubiera sido posible sin el apoyo de muchas personas.

A la Dra. Milagros Pinelo, por brindarme todo su apoyo de forma tan desinteresada.

Al gerente y personal del CLAS Urcos, por brindarme los recursos y herramientas necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación.

Gracias a mis padres y hermanitos por ser una contención emocional, compartiendo a mi lado mis regocijos, congojas, siempre brindándome su apoyo y cariño.

Finalmente, agradezco a mis fieles compañeros, mis bebes, que sin decir una sola palabra me brindaron su amor incondicional en todo este proceso.

Mil gracias a cada uno por estar ahí.

Atte. Yanina Franco Leiva.

A: H. Peña, Lemnia Peña, Walter Chafloque, Yanina Franco.

Atte. Yesica Raquel Medrano Moscoso.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021. De diseño descriptivo correlacional no experimental. Con una muestra de 72 trabajadores entre asistenciales y administrativos. La técnica y el instrumento utilizado fueron la encuesta y el cuestionario. Los datos fueron analizados mediante tablas estadísticas, y las correlaciones con la Rho de Spearman.

Para la variable de niveles de estrés, el 59.7% de los trabajadores presentan nivel bajo de estrés, el 15.3% presenta nivel medio de estrés y el 25% presenta nivel alto de estrés. Las dimensiones del nivel de estrés muestran: para cansancio emocional, el nivel bajo es 55.6%, medio 16.7% y alto 27.8%. En realización personal el nivel bajo es 36.1%, medio 31.9% y alto 31.9%. En despersonalización se observa nivel bajo es el 54.2%, medio 18.1% y alto 27.8%.

Para el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco – 2021, se observa en nivel de estrés bajo es el 52%, en el nivel medio 25% y nivel alto 26%.

Para la variable satisfacción laboral, se halló que el 16,7% muestran insatisfacción, el 27,8% muestran indiferencia y el 55,6% muestran satisfacción laboral. En el grado de satisfacción del grupo ocupacional de enfermeras, es indiferente.

En conclusión, existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.

Palabras clave

Estrés, satisfacción laboral, personal de salud, comité local de administración de salud.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the level of stress and the job satisfaction of the workers of the CLAS Urcos Cusco - 2021. Non-experimental correlational descriptive design. With a sample of 72 workers between healthcare and administrative. The technique and instrument used were the survey and the questionnaire. Data were analyzed using statistical tables and correlations with Spearman's Rho.

For the variable of stress levels, 59.7% of the workers have a low level of stress, 15.3% have a medium level of stress and 25% have a high level of stress. The dimensions of the stress level show: for emotional exhaustion, the low level is 55.6%, medium 16.7% and high 27.8%. In personal fulfillment, the low level is 36.1%, medium 31.9% and high 31.9%. In depersonalization, a low level is observed is 54.2%, medium 18.1% and high 27.8%.

For the occupational group of nurses from CLAS Urcos Cusco - 2021, the low stress level is 52%, the medium level is 25%, and the high level is 26%.

For the job satisfaction variable, it was found that 16.7% show dissatisfaction, 27.8% show indifference and 55.6% show job satisfaction. In the degree of satisfaction of the occupational group of nurses, it is indifferent.

In conclusion, there is a significant relationship between the level of stress and the job satisfaction of the workers of the CLAS Urcos Cusco - 2021.

Keywords

Stress, job satisfaction, health personnel, local health administration committee.

ÍNDICE GENERAL

Nombre de la tesis:	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
Palabras clave	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS Y DE CUADROS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
2.1. Descripción del Problema.....	13
2.2. Pregunta de investigación general.....	14
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	14
2.4. Objetivo general.....	15
2.5. Objetivos específicos.....	15
2.6. Justificación e importancia.....	15
2.7. Alcances y limitaciones.....	16
III. MARCO TEÓRICO	17
3.1. Antecedentes.....	17
3.2. Bases teóricas	23
3.3. Identificación de las variables.....	32
IV. METODOLOGIA.....	33
4.1. Tipo y nivel de Investigación.....	33
4.2. Diseño de la Investigación.....	33
4.3. Operacionalización de Variables	34
4.4. Hipótesis general y específicas	36
4.5. Población – muestra.....	37
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad.....	39
4.7. Recolección de datos	42
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos	43
V. RESULTADOS	44
5.1. Presentación de Resultados – Descriptivos	44
5.2. Presentación de Resultados – Tablas cruzadas.....	55

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	57
6.1. Análisis de los resultados – Prueba de hipótesis.....	57
6.2. Comparación resultados con antecedentes.....	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	68
Anexo 1: Matriz de consistencia	69
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	72
Anexo 3: Instrumentos de medición:	73
Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento	84
Anexo 5: Ficha de validación de instrumentos de medición	86
Anexo 6: Base de datos.....	90
Anexo 7: Informe turnitin.....	93
Anexo 8: Constancia de trabajo de campo	95
Anexo 9: Fotos	96

ÍNDICE DE FIGURAS Y DE CUADROS

Tabla 1 : Operacionalización de Variables	34
Tabla 2: Muestra de estudio	37
Tabla 3: Cuadro de interpretación	44
Tabla 4: Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk	41
Tabla 5: Nivel de estrés de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021	45
Tabla 6: Dimensiones del estrés de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021	46
Tabla 7: Grado de satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021	47
Tabla 8: Dimensiones del grado de satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021	48
Tabla 9: Nivel de estrés en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021	51
Tabla 10: Grado de satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021.	53
Tabla 11: Nivel de estrés y satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco 2021	55
Tabla 12: Nivel de estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS Urcos 2021	56
Tabla 13: Relación entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores	57
Tabla 18: Rangos de interpretación del Alpha de Cron Bach	84
Tabla 19: Confiabilidad para las variables y dimensiones	85

Gráfico 1: Grupos Ocupacionales De La Muestra De Estudio	38
Grafico 2: Niveles De los Trabajadores del CLAS Urcos-Cusco 2021	45
Grafico 3: Dimenciones del estrés de los trabajadores del CLAS Urcos- Cusco 2021	46
Grafico 4 : Grado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del CLAS Urcos- Cusxo 2021	47
Grafico 5: Dimenciones del grado de Satisfacion Laboral de los trabajadores del CLAS Urcos-Cusco 2021	49
Grafico 6: Nivel De Estrés del grupo ocupacional de enfermeras	52
Grafico 7 :Grado de satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021	54
Grafico 8: Nivel de estrés y satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco 2021	55
Grafico 9: Nivel de estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS Urcos 2021	56

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el talento humano es uno de los pilares de todas las instituciones, para poder alcanzar el éxito. El medir su grado de satisfacción laboral desde la perspectiva de cada uno de los factores involucrados en su trabajo es de vital importancia, así como detectar inconformidades que interfieran en el desarrollo dentro del trabajo.

El estrés es una reacción física natural, donde interactúan varios mecanismos de defensa que hacen frente a una situación amenazante, cuando se hace frecuente, puede alterar el entorno laboral de los trabajadores en general dentro de una organización y el CLAS Urcos- Cusco no es la excepción.

Al conocer el ritmo de trabajo, las exigencias y la demanda en la atención de los pacientes, nos propusimos determinar los niveles de estrés en los trabajadores del CLAS Urcos Cusco y la relación que existe entre el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral.

Esta investigación, es de enfoque cuantitativo, con diseño de investigación no experimental descriptivo correlacional, con una muestra censal de 72 trabajadores, quienes laboran en el CLAS Urcos Cusco

Para identificar el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores, se utilizaron los siguientes instrumentos: Cuestionario de evaluación Inventario De Burnout De Maslach de Cristina Maslach y Susan E. Jakson (1998)¹ y el Cuestionario de Satisfacción Laboral del ministerio de salud (2002)².

La investigación consta de 6 capítulos, en el primer capítulo, se realiza una breve introducción sobre el tema de investigación, en el segundo capítulo, se aborda el planteamiento del problema dentro del CLAS de Urcos.

El tercer capítulo, presenta estudios realizados previos a la investigación.

En el capítulo cuarto se describe la metodología de investigación, el capítulo quinto se presenta los resultados obtenidos por los instrumentos y su interpretación.

En el capítulo final tenemos el análisis y la comparación de resultados obtenidos. Y por último conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

El hombre es un ser social, el cual se desenvuelve en diferentes aspectos, dentro de una familia, en el trabajo, en el campo académico y social. Cada cual con sus respectivas particularidades. Dentro del ámbito laboral, confluyen una serie de elementos que harán que este se sienta satisfecho o insatisfecho.

El estrés es una reacción de activación del organismo completo frente a estresores, es decir a todo lo que se evalúa como una demanda, amenaza o un daño, el estrés se convierte en un problema cuando se mantiene esta tensión y se hace frecuente.

Frente a ello, no todas las personas manejan el estrés adecuadamente, para muchos les es difícil resolver problemas, no manejan herramientas de resiliencia, no saben poner límites al trabajo, y no todos los individuos tienen actividades que les permitan reequilibrarse. Esto lleva a la incapacidad de manejar de manera adecuada demandas y exigencias en el trabajo.

Los requerimientos laborales algunas veces demandan hacer un esfuerzo mayor, lo que puede llevar al individuo a presentar síntomas propios del estrés, que van desde, el agotamiento físico, actitudes negativas e insensibles hacia quienes reciben su atención, hasta una pobre motivación intrínseca para el ejercicio de sus tareas en el centro de labor.

Por este motivo el estrés, es hoy por hoy causa de preocupación e interés, pues sus consecuencias influyen en los diferentes ámbitos de la salud mental y física, conduciendo muchas veces a alteraciones dentro del campo laboral (Naranjo 2009)³.

Ubicándonos específicamente en el CLAS Urcos - Cusco, los trabajadores, siendo servidores en salud, tienen diversos elementos estresores y diferentes formas de afrontar el estrés. Con

pacientes cada vez más demandantes, con normas de la organización que ponen presión para responder a lo que la institución necesita, con dos modalidades laborales de nombrados y contratos, en horarios de 6 y 12 horas al día respectivamente, haciendo un total de 25 turnos al mes o 150 horas mensuales.

La satisfacción laboral es la buena y positiva actitud del trabajador hacia su puesto de trabajo, esta percepción del individuo permite un mayor compromiso con su labor y las metas de la institución.

Por todo lo mencionado líneas arriba, es importante conocer el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral que existe en los trabajadores, porque un trabajador insatisfecho podría encontrar problemas a cada paso en su labor, a diferencia del trabajador que se siente satisfecho, el cual cooperara para un mejor funcionamiento institucional, llegando a realizar un trabajo multidisciplinario, manifestando mayor identificación laboral y mejor adherencia al trabajo, (MINSa 2002)⁴.

2.2. Pregunta de investigación general

- ¿Existe relación del nivel de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

- ¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021?
- ¿Cuál es el nivel de estrés del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021?

2.4. Objetivo general

- Determinar la relación del nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021.

2.5. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de estrés de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.
- Determinar el nivel de estrés en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021.
- Determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.
- Determinar el grado de satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación

La investigación se justifica a nivel teórico, brinda información objetiva sobre las variables de estudio y sus dimensiones sobre la base de conceptos.

A nivel práctica, porque aporta información relevante sobre los niveles de estrés en los trabajadores y la relación de este con la satisfacción laboral percibida por los mismos.

Tiene de justificación metodológica por ser un estudio de nivel correlacional, que emplea instrumentos estandarizados de medición de las variables.

2.6.2 Importancia:

El trabajo de investigación sirve como precedente para nuevas investigaciones, contribuyendo con información para poder entender el comportamiento de estas dos variables en la realidad laboral de los trabajadores. Igualmente, la información encontrada permite a los trabajadores,

implementar estrategias preventivas y acciones de mejora para un trabajo eficaz.

Por todo lo mencionado se brinda esta información para la toma de decisiones de los directivos del comité del CLAS Urcos Cusco.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1 Alcances

La investigación fue realizable. Conto con los recursos materiales y tecnológicos necesarios, se llevó a cabo en el CLAS Urcos, un organismo del sector público del Ministerio de Salud, categorizado con nivel de atención I – 4.

El estudio permitió identificar el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos-Cusco dentro del año 2021 y principios del año 2022.

2.7.2 Limitaciones previas de la investigación

Durante el desarrollo de esta investigación se encontró las siguientes limitaciones:

- Cambio de gerente del CLAS Urcos, por lo que, se tuvo que emplear más tiempo al momento de concientizar y sensibilizar al personal sobre la importancia del trabajo investigativo.
- En cuanto a la aplicación de los instrumentos se realizó en las horas de descanso de los trabajadores, para no interrumpir la atención a los usuarios.
- El presente estudio se limitó en establecer la posible relación entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes Internacionales:

Barreneche y González (2019)⁵. Estudio del síndrome de burnout en profesionales de enfermería de la unidad de terapia intensiva del H.I.E.M.I. Dr. Tettamanti **Objetivo:** Identificar y caracterizar las situaciones evaluadas como estresantes. Con metodología cualitativa, descriptiva. Se utilizó entrevistas y el cuestionario Maslach Burnout inventory, con muestra de 17 personas, 13 mujeres y 4 varones. **Resultados:** Cansancio emocional (CE), la media es de 12,10, corresponde al percentil 33; para la variable despersonalización (DP) la media es de 6,2 y corresponde al percentil 55. Para la realización personal (RP) una media de 40,9, que corresponde al percentil 72. Se puede inferir que el personal de enfermería del hospital analizado se encuentra por debajo de media de la variable CE (18,73), con resultado un grado medio. En relación DP, teniendo en cuenta en la media esperada en 6,12 y el resultado obtenido supera la línea de corte de 6 puntos. En RP alcanzo un puntaje alto, según la media de 37,28 y la línea de corte establecida en 40. Los resultados obtenidos revelaron un grado medio en la primera escala (12,100), alto en la segunda (6,200) y alto en la tercera (40,900), puede decirte cual conjetura quedo refutada. **Conclusiones:** por las condiciones estresantes de las actividades específicas existe alto índice del Síndrome de Burnout.

Vinueza, Aldaz, Mera, Pino, Vinueza y Tapia (2020)⁶. **Objetivo:** Determinar la ocurrencia e intensidad de Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros/as ecuatorianos/as durante la pandemia del COVID-19. De estudio observacional de corte transversal. **Muestra:** 224 encuestados, 151 médicos y 73 enfermeros/as, se utilizó el

Inventario de Burnout de Maslach. **Resultados:** El personal médico y de enfermería presentó agotamiento emocional severo y moderado (78.15% vs. 63.02%), en despersonalización severa y moderada (72.61% vs. 65.63%). En RP baja y moderada fue alta entre personal médico y enfermería (85.41 vs. 78.09). El 95.36% de los médicos presenta SB moderado y severo. El 95.89% de enfermeras. **Conclusión:** Durante la emergencia sanitaria en el país, por COVID-19, más del 90% de los médicos y enfermeras, mostro SB moderado a severo, donde los médicos se encuentran afectados con más frecuencia, a nivel global y las sub escalas de AE y DP.

Vega, Gómez, Caballero y Contreras (2017)⁷, Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. **Objetivo:** describir el Síndrome de Burnout y la calidad de vida. **Método:** diseño descriptivo, correlaciona. **Instrumentos:** Inventario de Burnout de Cristina Maslach MBI y cuestionario de calidad de vida Profesional CVP-35. **Muestra:** 62 colaboradores. **Resultados:** Muestra severidad alta y moderado del síndrome en 38.7% con alto nivel de realización personal. **Conclusión:** se distingue la importancia de una gestión más competente y una dirección que debe centrarse en los trabajadores del sector salud.

Bautista (2016)⁸. **Objetivo:** Determinar la Satisfacción laboral del personal de salud en el Servicio de Urgencias y su relación con el síndrome de Burnout en el Hospital General de Zona no. 24 del IMSS México. **Metodología,** de estudio descriptivo. Se aplicó la encuesta de datos generales, test de personalidad, cuestionario de satisfacción laboral y áreas de mejoras, Inventario de Burnout. **Muestra:** 138 trabajadores. **Resultados:** el 52.3% del personal

satisfechos laboralmente, el 52.9% con burnout, de estos el 82.9% insatisfechos laboralmente. Personal satisfecho femenino 65.4%, edad 26-30 años 25.9%, soltero 51.9%, especialistas 49.4%, buena salud 55.6%, turno mixto 37%, antigüedad 1-5 años 54.3%. Personalidad labilidad emocional 93.8%. En desarrollo profesional 95.1%, relación con jefe 72.8%, compañeros 91.4%, desarrollo de funciones 85.2%, permanencia 97.5%, condiciones físicas 64.2%. Con síndrome de burnout 17.3% (14); agotamiento emocional bajo 61.7% (50), despersonalización baja 45.7% (37), y alta realización personal 45.7% (37). **Conclusión:** Se muestra predominancia a la satisfacción laboral, no obstante, una parte del universo presenta síndrome de burnout y cualidades negativas insuficientes en la atención.

Romero, Mercado y del Valle (2016). **Objetivo:** relacionar satisfacción laboral con condición laboral de odontólogos de Cartagena, Colombia. **Metodología:** transversal, descriptivo. Muestra: 107 odontólogos. Se diseña y aplica cuestionario autodiligenciable de 26 pregunta. **Resultados:** 51% (satisfechos laboralmente), 62.6% (insatisfechos con el salario), 75.7% (insatisfechos en condiciones del mercado laboral). Existe relación con significancia estadística entre satisfacción laboral y tener menos de 44 años ($p=0.003$), varones ($p=0.007$) y casados ($p=0.038$). Condiciones en el trabajo ($p=0.016$), salario ($p=0.000$), competencia en el trabajo ($p=0.016$) y estar alguna vez sin empleo ($p=0.034$). **Conclusión:** La satisfacción, condiciones laborales y el cumplimiento de expectativas se relacionan con los factores que generan resultado de percepción negativa, donde la posición actual de los odontólogos es inadecuada.

3.1.2. Antecedentes Nacionales:

Cusipuma (2018)⁹. Objetivo determinar la relación entre el clima laboral con el estrés laboral de los trabajadores de un centro de salud materno perinatal, del distrito de surquillo durante el 2017. **Metodología** no experimental de corte trasversal. **Muestra** 78 trabajadores. **Instrumentos:** CL-SPC (Escala del Clima laboral de Sonia Palma Carrillo), y el MBI (Inventario de Estrés laboral de Christina Maslach). El clima laboral resultó favorable (51.3%), estrés laboral se obtuvo niveles altos (12.8%), CE (32.1%), DP (30.8 %) y RP. No existe correlación significativa entre el estrés laboral y el clima laboral. **Conclusiones:** No existe correlación entre ambas variables. Entre algunos factores del clima laboral y algunas escalas de estrés laboral existe correlación.

Flores Huacaychuco (2018)¹⁰, Objetivo: Determinar la relación entre síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del HNDAC, Callao 2018. De **metodología:** tipo descriptivo trasversal, cuantitativo, no experimental. Muestra 34 profesionales. **Instrumentos:** MBI (cuestionario de Maslach Burnout) y Escala de satisfacción laboral S20/23. **Resultados:** mujeres (88.2%), situación laboral (82.4%), turnos rotativos (82.4%). La población profesional asistencial (94.1%). Se muestra 17.6% en el nivel bajo respecto al nivel de alto. El nivel de satisfacción laboral 5.9% relacionado al nivel medio. Se utilizó la correlación de Kendall, resultando 0.047, donde existe relación entre ambas variables. **Conclusión:** presenta nivel de significancia de 5%, existe correlación, en el instrumento de Burnout hay elevado porcentaje en los ítems de AE (agotamiento emocional) del 50.0% y DP (despersonalización) el 55.9%. En la escala de satisfacción labor se tiene nivel bajo (70.6%).

Cáceres Taco (2018)¹¹. Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi. Metodología: asociación sin dependencia y de corte transversal. **Muestra:** 87 médicos, se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y Escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall. **Resultados:** satisfacción general 68.0, 32.3, médicos asistentes 35.7, médicos residentes con medias son 70.9, 33.5 y 37.4. Se observó que los dos grupos están entre indiferentes y moderadamente satisfechos. Dentro de las dimensiones del síndrome de Burnout los médicos asistentes muestran mayor frecuencia de bajo AE (60.42%), baja DP (72.92%) y alta RP (72.92%). Médicos residentes muestran elevada frecuencia de bajo AE (48.72%), baja DP (61.54%) y media alta de RP (38.46%). Existe síndrome de Burnout en médicos residentes (5.1%). **Conclusiones:** Presencia de correlación directa y significativa en médicos residentes entre la satisfacción intrínseca y la realización personal. En médicos asistentes no presentaron el síndrome sin correlaciones significativas.

Cereceda (2020)¹² Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de la Clínica SERVISALUD 2019. **Métodos:** de enfoque fue cuantitativo, diseño descriptivo transversal. La muestra: 80 trabajadores El instrumento utilizado es cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS). Resultados: 56 mujeres hacen el 70%. El 53% pertenece a las edades de 30 a 40 años, donde el 23,8% son del grupo etario de 40 a 50 años, el 13.8% son de 50 a 60 años. Donde el 61,3% son profesionales de enfermería y el 38.8% son técnicos en enfermería. Se observa que, en la dimensión extrínseca de la satisfacción laboral el 37.5% fue medio, el 33.8% fue alto y el 28.8% fue bajo. En la

dimensión intrínseca el 56.3% fue medio, el 22.5% fue bajo y el 21.3% fue alto. En el trabajo el 56.3% fue medio, el 23.8% fue alto y el 20 fue bajo en recompensas y reconocimientos, el 55% fue medio, el 22.5%. Fue bajo y el 22,5%. En promoción, el 53,8%) fue medio, el 23,8% (n=19) fue bajo y el 22,5% (n=18). La satisfacción laboral del personal de salud, fue en el 38,8% (n=31) alto, el 31,3%(n=25) medio y en el 30% (n=24) fue bajo. Conclusiones: los trabajadores de salud obtuvieron un nivel medio en satisfacción laboral

Remuzgo (2018), el objetivo es determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi Ayacucho, 2017. Metodología: descriptivo correlacional de corte transversal, cuantitativa, se usó el método inductivo y deductivo durante el proceso de investigación. La población fue 32 trabajadores asistenciales del centro de salud. Se utilizó el cuestionario y encuesta. Mediante las tablas estadísticas se analizaron los datos, las correlaciones se realizaron con la Rho de Spearman. Resultados: se encuentra influencia del estrés sobre satisfacción laboral en un $R = 0.772$. Como conclusión existe una relación significativa directa elevada ($R=0.793$) entre AE (agotamiento emocional) y satisfacción laboral. En relación significativa directa fuerte ($R=0.758$) entre RP (realización personal) y satisfacción laboral; relación significativa directa moderada entre las dos variables ($R=0,429$) entre DP (despersonalización) y satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud.

3.2. Bases teóricas

La teoría del estrés de Hans Selye (1964)¹³

El estrés es una respuesta biológica, que sucede en todos los organismos y es constante. Es medible e involucra una cadena de secreciones hormonales, responsables de las reacciones que manifestamos ante una situación estresante. Estas reacciones son somáticas, funcionales y orgánicas.

El estrés provoca en el organismo modificaciones para adaptarse a las exigencias de la vida. Existe tres fases, la fase de alarma, fase de resistencia y la fase de agotamiento.

Teoría del estrés Richard S. Lazarus (1966)¹⁴

También desarrollada por Cohen (1977) y Folkman (1984), se centraliza en los procesos cognitivos que surgen ante un escenario estresante.

Lazarus se concentró en estudiar la relación que expresa el cuerpo ante una situación y en cómo las cogniciones intervienen en la respuesta del estrés.

Esta teoría aborda el afrontamiento ante una situación estresante. Donde la evaluación primaria, es la primera que aparece, y se da cuando la persona se enfrenta a una situación potencialmente estresante, la evaluación secundaria, se centrada en los recursos que dispone la persona para enfrentar o no la situación, orientada a buscar estrategias para resolver la afección.

Teoría de la fijación de metas de Edwin Locke (1968)¹⁵

Relaciona la satisfacción de los trabajadores con la obtención de objetivos. Es un proceso cíclico. El sujeto interioriza mecanismos ajustados a su ideal de resolución de problemas.

La auto fijación de objetivos provee al individuo la capacidad de diseñar un ámbito, donde se fortalezca de motivación y determinación para alcanzar las metas laborales propuestas.

Para determinar el interés y el logro de sus actividades se debe considerar la predisposición como primer paso, teniendo las metas claras y realizables, manteniendo la estimulación para continuar actuando.

3.2.1 Estrés

Es un estado generado por situaciones exigentes que originan reacciones psicológicas, físicas y de comportamiento algunas veces de suma consideración. (García, Gelpi, Cano y Romero 2009).¹⁶

Estrés Laboral

Puede generar estados de presión psicosomática que ocurre al existir un desequilibrio entre las exigencias planteadas por el ambiente de trabajo, y los deficientes recursos biopsicosociales que los colaboradores poseen para responder o controlar las exigencias.

Es el conjunto de respuestas orgánicas, cognitivas, comportamentales y emocionales, las cuales determinan situaciones adversas o problemáticas del contexto laboral. (Guillen, 2000)¹⁷.

La reacción que puede tener el trabajador ante las demandas y tensiones laborales que no se ajusta a sus conocimientos y capacidades pueden poner a prueba su capacidad para afrontar una situación y generar en ellos estrés (Organización Mundial de la Salud, 2004)¹⁸.

Dimensiones del estrés

Según Cristina Maslach y Jackson (1997)¹⁹ se dan tres síntomas principales cuando existe estrés laboral:

- Cansancio emocional, se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. Se manifiesta agotamiento emocional por las exigencias del trabajo.

- Despersonalización, evalúa el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, en este componente se detalla una expresión desafecta hacia los usuarios, quienes reciben atenciones por parte de los colaboradores.
- Realización personal, evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo, este componente comprende elementos donde se detallan sensaciones de suficiencia y logros en el ámbito donde trabaja el individuo.

Niveles de Estrés

Según Graue Wiechers, Alvarez Cordero, & Sánchez Mendiola, 2017²⁰. Pueden ser:

a) Leve: Se produce como reacción a una exigencia puntual, es de corta duración, suele ser de fácil manejo y tratamiento. El individuo manifiesta cansancio y síntomas tensionales o una ligera ansiedad.

b) Moderado: El individuo presenta situaciones repetidas de estrés agudo, lo cual conlleva a un espiral que cada vez se acrecienta por la carga de responsabilidades, lo cual sumerge al individuo en una vida desordenada. Aquí aparece falta de sueño, problemas de atención y concentración, en cualquier caso, los síntomas son considerables, caracterizado por dolores tensionales y migrañas.

c) Alto: Este tipo de estrés es agotador, pues produce un desgaste físico y psicológico constante al individuo que lo padece. Las personas se agotan hasta llegar a una crisis nerviosa, pues los recursos físicos y

mentales se ven menguados por el desgaste a largo plazo.

Procesos Orgánicos:

El aguante continuo se origina por existir una tensión fuerte y constante, lo que conlleva al individuo situaciones de tensión, dolor muscular y palpitaciones entre otras sintomatologías. Si el estímulo estresante es continuo, lograra llevar a la persona al cansancio, con ciertas variaciones de tipo orgánicas, comportamentales como también funcionales.

La respuesta orgánica generada en el sujeto por un estímulo estresante o un contexto estresor, produce un conjunto de reacciones orgánicas, que excita al SNV (sistema nervioso vegetativo) y el eje HSP (hipotálamo del cerebro), el cual trabaja como un enlace entre los sistemas nervioso y endocrino.

El SNV, trabaja controlando algunas funciones de forma involuntaria e inconsciente, además de regular el correcto funcionamiento de algunos órganos importantes o internos.

Estos sistemas logran la generación y liberación de hormonas, originadas en dentro de las glándulas y transportadas a través del sistema vascular, lo cual excitan, disminuyen o nivelan la función de los órganos. (Ivancevich JM y M.T. Matteson 1989)²¹

Causas

Entre los factores más frecuentes, está el inadecuado control del trabajo, los requerimientos excesivos a los colaboradores y el poco o nulo apoyo entre colegas y por parte de superiores.

El estrés laboral también puede deberse a una sobre carga de trabajo, pobre clima laboral o relaciones

complicadas entre compañeros de labor, hostigamiento de parte de algunos jefes de organización hacia los trabajadores, pocas oportunidades o pobre motivación para alcanzar los estándares en la calidad de atención a los usuarios.

Los individuos suelen tener reacciones distintas frente a situaciones o circunstancias similares. Algunas personas resisten mejor que otras las sobrecargas o exigencias. Esto se debe a como el individuo percibe una situación frente a las circunstancias estresantes; porque, el nivel de estrés no puede ser generado por una determinada situación, es la valoración subjetiva en sí misma la que lo hace.

a) El ritmo y carga laboral

Algunas veces la sobre exigencia que son sometidos los trabajadores dentro del ámbito laboral, es extenuante, debido algunas veces por el jefe y su deficiente administración. Así por ejemplo periodos de tiempo cortos y muy ajustados, obligan al trabajador a terminar las labores en un corto espacio de tiempo, esta situación tendera a subir los niveles de cortisol en el organismo, generando episodios de ansiedad, convirtiendo al individuo en un ser poco tolerante, iracundo, nervioso, y con escasa habilidad de respuesta y afrontamiento hacia un problema y momento de realizar las labores asignadas.

b) Monotonía

Se refiere al trabajo que se repite continua y excesivamente que no varía en el tiempo, muchas veces conlleva al trabajador al hastío, con una sensación de desestimación hacia las laborales cotidianas, haciendo que cada jornada sea agotadora,

extenuante, con la percepción de un horario interminable.

c) Inestabilidad laboral

La preocupación por la posible pérdida de trabajo, el miedo latente por verse desempleado genera en el sujeto ansiedad, lo que conlleva a generar estresores laborales. Este temor genera en el trabajador un estado de angustia constante, sumado a una pobre remuneración, lo cual es insuficiente para poder cubrir sus gastos básicos, esto generara en el sujeto sentimientos de sentirse estresado.

d) Sobre exigencia en las actividades.

El servidor algunas veces se encuentra obligado a sostener una concentración absoluta al tener la responsabilidad de la salud de los pacientes, porque a la más mínima falta de concentración podría traer consecuencias lamentables.

e) Actividades de peligro o riesgo.

Los constantes riegos al que el trabajador se expone en su actividad del día a día, al estar constantemente expuesto a este tipo de situaciones generan en el organismo un estado de alerta todo el tiempo.

f) La ausencia o insuficiencia de estímulos positivos hacia el trabajador

La falta de estímulos positivos puede hacer al trabajador sentirse no valorado y poca motivación, al no tenerlo en cuenta. Se encuentran casos donde la falta de promoción laboral es ineficaz y escasa y muchas veces nula.

g) Ambiente laboral

Otro de los factores es una administración inadecuada de implementos básicos y los bienes que no se brinda al trabajador, para el cumplimiento de sus responsabilidades, el hacinamiento laboral, el bullicio, la falta de ventilación, que no permite la atención y concentración del colaborador.

Síndrome de Burnout

También conocido como “Síndrome de estrés crónico laboral”, “Síndrome de desgaste profesional”, “Síndrome del quemado”, es un estado de cansancio físico y emocional que resulta como consecuencia del sobre cargo en sus responsabilidades. Quienes lo padecen experimentan la sensación de hacer constantes intentos fallidos de adaptarse a la pérdida sostenida en el tiempo, frente a las constantes presiones que presenta el desempeño de su profesión.

(Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014)²².

3.2.2 Satisfacción laboral.

Actualmente es un proceso dinámico, el cual está en constante reestructuración, podemos conceptualizarlo como un grupo de respuestas y actitudes que expresa el sujeto frente al desempeño laboral.

Se entiende como un estado emocional sobre la percepción subjetiva de las vivencias dentro del ambiente laboral.

La satisfacción o insatisfacción que perciban los trabajadores estarán relacionados con las actitudes frente a la institución y ocupación, siempre y cuando tenga el soporte necesario para contribuir con efectividad al logro de las metas de la institución.

El trabajador satisfecho con su labor tiene actitudes positivas frente al trabajo; y al estar insatisfecho muestra actitudes negativas. Las actitudes de los servidores se encuentran casi siempre relacionados a la satisfacción laboral.

Para que se garantice la satisfacción laboral, se debe considerar las intervenciones de los estilos de gestión, la relación humana y laboral con los jefes inmediatos, el adecuado clima laboral con los compañeros de trabajo y finalmente una buena y adecuada comunicación que devenga en compañerismo y trabajo en equipo.

Para Robbins (2004)²³ la complacencia de las tareas a cumplir tiene una influencia en la satisfacción laboral, los reconocimientos, oportunidades de ascenso, interrelación con los compañeros de trabajo y las políticas laborales a las que los trabajadores están expuestos. En conclusión, existen varios factores intrínsecos y externos que intervienen en una adecuada satisfacción en el trabajo.

Dimensiones del Cuestionario de Satisfacción del Personal del MINSA (2002), que serán evaluadas al personal en el tema de estudio de la presente investigación.

1. Trabajo Actual: ámbito designado al trabajador para realizar sus actividades programadas, esta área mide el nivel de autonomía del trabajador, aptitudes y habilidades, identificación e importancia del puesto o actividad que realiza, y las capacitaciones que recibe.

2. Trabajo en General: aquí están involucradas todos los conocimientos adquiridos para poder realizar las actividades, y también poder relacionarse con todos los compañeros del establecimiento, se toma aspectos de carácter estructural general y de organización de la labor en particular.

3. Interacción con el jefe Inmediato: Se refiere a las interacciones de los grupos de trabajo del jefe con el trabajador, para actividades de supervisión, acompañamiento y soporte a las actividades.

4. Oportunidades de progreso: Son todas las disposiciones que los colaboradores pueden utilizar para poder capacitarse y mejorar su formación y desarrollo.

5. Remuneraciones e incentivos: retribución económica y reconocimientos que el trabajador recibe por el trabajo encomendado.

6. Interrelación con sus compañeros: Son las relaciones interpersonales de los trabajadores que laboran en el mismo establecimiento durante la realización de sus actividades.

7. Ambiente de Trabajo: Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera del establecimiento, toma de decisiones a nivel individual y grupal.

3.3. Identificación de las variables

- Variable 1: Nivel de estrés.
- Variable 2: Satisfacción laboral.

IV. METODOLOGIA

4.1. Tipo y nivel de Investigación

La investigación es de tipo básica, porque busco conocimiento puro, su punto de inicio fue en el marco teórico y se mantuvo en él, el objetivo fue determinar el nivel de estrés y la satisfacción laboral cuyos resultados obtenidos, actualizan teorías ya existentes, aumentando así los conocimientos científicos sobre el tema.

Por la naturaleza del problema y los objetivos formulados la presente investigación se califica de un nivel investigación cuantitativa y descriptiva - relacional.

Descriptiva, porque comprende la descripción de las variables nivel de estrés y satisfacción laboral.

Relacional, porque se buscó entender la relación entre las dos variables estudiadas.

4.2. Diseño de la Investigación

La investigación es de diseño descriptivo correlacional no experimental, pues no se hizo intervención directa alguna en la muestra de estudio. Se evaluó y determinó la relación que existe entre ambas variables de investigación a partir de la obtención de información, la misma que fue lograda mediante la aplicación de instrumentos de recojo de datos.

4.3. Operacionalización de Variables

TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR
Independiente	Nivel de estrés	Es un estado generado por situaciones exigentes que originan reacciones psicológicas, físicas y de comportamiento a veces de suma consideración.	Cuantitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional. • Despersonalización. • Realización personal. 	<p>Cansancio emocional: Bajo: 0 - 18 puntos Medio: 19 - 26 puntos Alto: 27 - 54 puntos</p> <p>Despersonalización: Bajo: 0 - 5 puntos Medio: 6 - 9 puntos Alto: 10 - 30 puntos</p> <p>Realización personal Bajo: 0 - 33 puntos Medio: 34 - 39 puntos Alto: 40 - 56 puntos</p>
Dependiente	Satisfacción Laboral	Estado emocional placentero de la percepción subjetiva del trabajador dentro de la institución y su condición dentro de la misma.	Cuantitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo Actual en General • Interacción con el jefe inmediato • Oportunidades de progreso • Remuneraciones e incentivos. • Interrelaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción, mayor cantidad de respuestas entre las escalas 5 y 4. • Indiferente mayor cantidad de respuestas en la escala 3. • Insatisfacción, mayor cantidad de respuestas entre las escalas 2 y 1

					con los compañeros de trabajo.	
					<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabajo 	

Tabla 1 : Operacionalización de Variables

4.4. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Ho: Existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.

Ha: No existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021

Hipótesis Específicas:

H1: Ho: El nivel de estrés en los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021, no es alto.

Ha: El nivel de estrés en los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021, es alto.

H2: Ho: El nivel de estrés en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021, no es alto

Ha: El nivel de estrés en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021, es alto.

H3: Ho: El grado de satisfacción laboral de los trabajadores de CLAS Urcos Cusco – 2021 no es satisfactorio.

Ha: El grado de satisfacción laboral de los trabajadores de CLAS Urcos Cusco – 2021 es satisfactorio.

H4: Ho: El grado de satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco – 2021, no es satisfactorio.

Ha: El grado de satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco – 2021, es satisfactorio.

4.5. Población – muestra

Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por 72 trabajadores del CLAS Urcos Cusco, los cuales conforman los diferentes grupos ocupacionales.

Muestra

De tipo censal, se utilizó el muestreo del 100% de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco, considerados todos como unidades de investigación. Se señala, cuando una muestra es puntual, es importante conocer la opinión de la totalidad de la población.

Tabla 2: Muestra de estudio

Grupo Ocupacional	Porcentaje
Odontólogo	1%
Psicólogo	6%
Técnico Administrativo	7%
Obstetra	10%
Médico	11%
Técnico Enfermería	28%
Enfermera	38%
Total general	100%

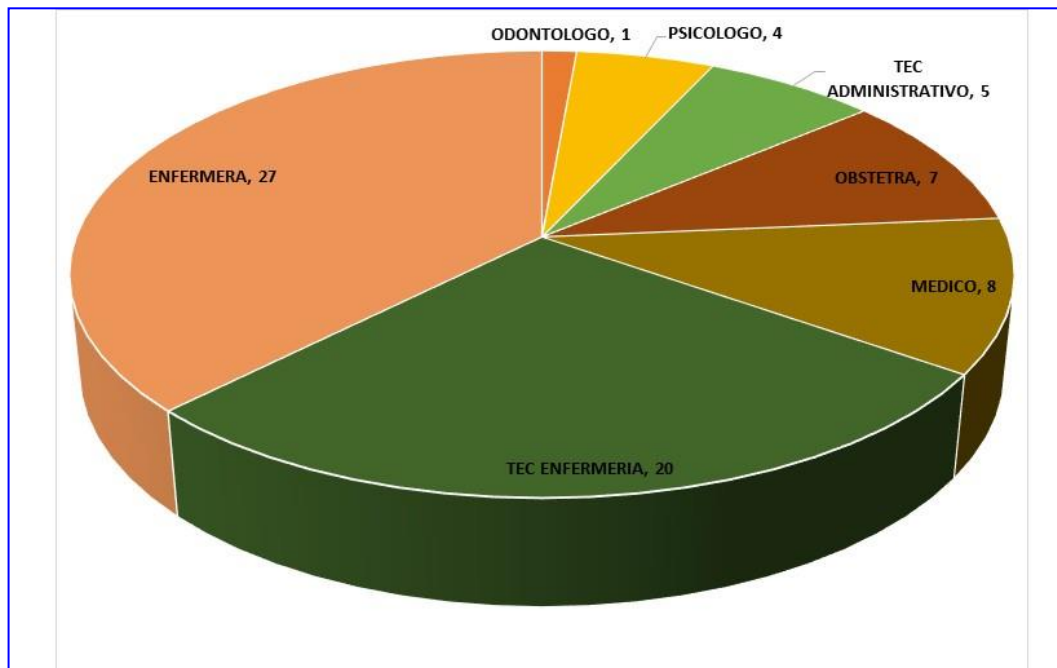


Gráfico 1: Grupos ocupacionales de la muestra de estudio

Criterios del Estudio.

a) Criterios de Inclusión:

- Trabajadores nombrados y contratados.
- Trabajadores de diferentes grupos ocupacionales.

b) Criterios de Exclusión.

- Trabajadores que están de vacaciones.
- Trabajadores con licencia por salud, con comorbilidad por ser grupo de riesgo, a causa de la realidad sanitaria nacional actual.

4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad

4.6.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Ficha Técnica:

Autores: Cristina Maslach y Susan Jackson (1986).

Adaptación: Yanina Franco Leiva y Yesica Raquel Medrano Moscoso (2022).

Duración: Diez a quince minutos.

Aplicación: Individual y colectiva.

Características: Contiene 22 preguntas.

Cada pregunta está desarrollada con siete alternativas de respuesta tipo escala Likert:

Nunca (0), alguna vez al año (1), una vez al mes (2), algunas veces al mes (3), una vez por semana (4), algunas veces por semana (5) y todos los días (6).

Finalidad: Evaluación de las dimensiones del nivel de estrés:

- Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.
- Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Procedimiento: proporcionar a cada participante una ficha cuestionario, preferentemente al iniciar sus labores.

Se utiliza lapicero y borrador.

Claves de interpretación son: Puntuaciones altas, en las dos primeras dimensiones (cansancio emocional y despersonalización) y baja en la tercera (realización personal) definen la presencia del síndrome de burnout.

DIMENSION	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 48

Tabla 3: Cuadro de interpretación

Los valores de coeficiente de confiabilidad calculado se encuentran en el intervalo $0.81 < \text{Alfa} < 1.00$, el instrumento recoge datos fiables y utilizando el software estadístico IBM SPSS v26, por lo cual el instrumento presenta una confiabilidad muy alta de 0.857. Se concluye que el instrumento aplicado para el estudio, es confiable. (Anexo 4).

El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos. (Anexo 5).

4.6.2 Satisfacción laboral

Ficha técnica:

Nombre: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud.

Autor del instrumento: Ministerio de Salud (2002).

Objetivo: Conocer periódicamente el grado de satisfacción del personal de salud MINSA.

Adaptación: Yanina Franco Leiva y Yesica Raquel Medrano Moscoso (2022).

Usuarios: Profesionales de salud.

Características: Contiene 22 ítems, divididos 7 dimensiones:

1. Trabajo actual: 1, 2, 3,4.
2. Trabajo general: 5, 6,7.
3. Interacción con el jefe inmediato: 8, 9, 10, 11,12.
4. Oportunidades de progreso: 13,14.
5. Remuneración e incentivos: 15,16.
6. Interrelación con compañeros de trabajo: 17, 18
7. Ambiente de trabajo: 19, 20, 21,22.

Cada pregunta consta de 5 alternativas, en escala tipo Likert:

Totalmente en desacuerdo (1), pocas veces de acuerdo (2), indiferente (3), mayormente de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

De aplicación: Individual y anónima.

Procedimiento: Se brinda a cada colaborador una ficha de encuesta, preferentemente al inicio de su labor.

Los materiales: un lapicero y un borrador.

Claves de interpretación:

- Satisfacción, mayor cantidad de respuestas entre las escalas 5 y 4.
- Indiferente, mayor cantidad de respuestas en la escala 3.
- Insatisfacción, mayor cantidad de respuestas entre las escalas 2 y 1.

El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos. (Anexo 5).

Los valores de coeficiente de confiabilidad calculado se encuentran en el intervalo $0.81 < \text{Alfa} < 1.00$, el instrumento recoge datos fiables y estos cálculos se hizo con el software estadístico IBM SPSS v26, el instrumento presenta una confiabilidad muy alta de 0.957. Se concluye que el instrumento aplicado para el estudio, es confiable. (Anexo 4).

4.7. Recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, esta técnica nos permitió registrar las respuestas de la población en estudio.

Se tuvo el cuestionario como instrumento, el cual registró los datos medibles, el que reúne requisitos de confiabilidad, validez y objetividad.

Estos métodos de recolección sirvieron para contrastar las hipótesis planteadas.

Se coordinó con el gerente del CLAS Urcos para realizar el trabajo de investigación, exponiendo la importancia del tema investigado.

A cada participante se le entrego dos instrumentos los cuales son: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud.

Se les brindo las indicaciones correspondientes sobre el llenado de las encuestas, las cuales presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, en el cual debían indicar la frecuencia con que se presentan, y marcar con un aspa sobre el número que le corresponda. Se indica también que el llenado de las encuestas es anónimas y confidenciales con fines educativos.

VARIABLES	INSTRUMENTO	TECNICAS
Nivel de estrés	Cuestionario	Encuesta
Satisfacción laboral	Cuestionario	Encuesta

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Para el análisis de los resultados, se utilizó la estadística descriptiva para mostrar los resultados contenidos en los objetivos de la investigación y la estadística inferencial para obtener resultados de las hipótesis.

La información fue obtenida de las encuestas, luego se procesaron en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para luego pasarlos al software estadístico SPSS versión 26. El análisis estadístico para esta investigación, es descriptivo relacional; para lo cual se mostrarán tablas, gráficos y la prueba de las hipótesis respectivas.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados – Descriptivos

A continuación, se muestran los resultados obtenidos para las variables en estudio de la investigación. Los datos se obtuvieron de las encuestas, luego se procesaron en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, para luego pasarlos al software estadístico SPSS versión 26. El análisis estadístico para la investigación, es descriptivo relacional; para lo cual se mostrarán tablas, gráficos y la prueba de las hipótesis respectivas.

5.1.1 Prueba de normalidad

Esta prueba está determinada para que los datos obtenidos tengan una distribución normal, para lo cual se utilizó la Prueba de Kolmogórov – Smirnov, que establece el ajuste en el progreso de las dos posibles distribuciones entre ellas.

Tabla 4: Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadísti		P	Estadísti		P
	co	Gl		co	gl	
Estrés	,083	72	,200	,961	72	,025
Satisfacción Laboral	,122	72	,009	,919	72	,000

Interpretación:

Criterios para determinar normalidad

$P > 0.05$ = Los datos provienen de una distribución normal.

$P < 0.05$ = Los datos no provienen de una distribución normal.

En la tabla 4, se observa que la variable nivel de estrés tiene distribución normal ($P > 0.05$), mientras la variable satisfacción laboral no tiene distribución normal ($P < 0.05$). Una de las variables no tiene distribución normal, entonces se aplicó una prueba no paramétrica de Rho de Spearman, como se muestra a continuación:

$$r = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 5: Nivel de estrés de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	43	59,7
Medio	11	15,3
Alto	18	25,0
Total	72	100,0

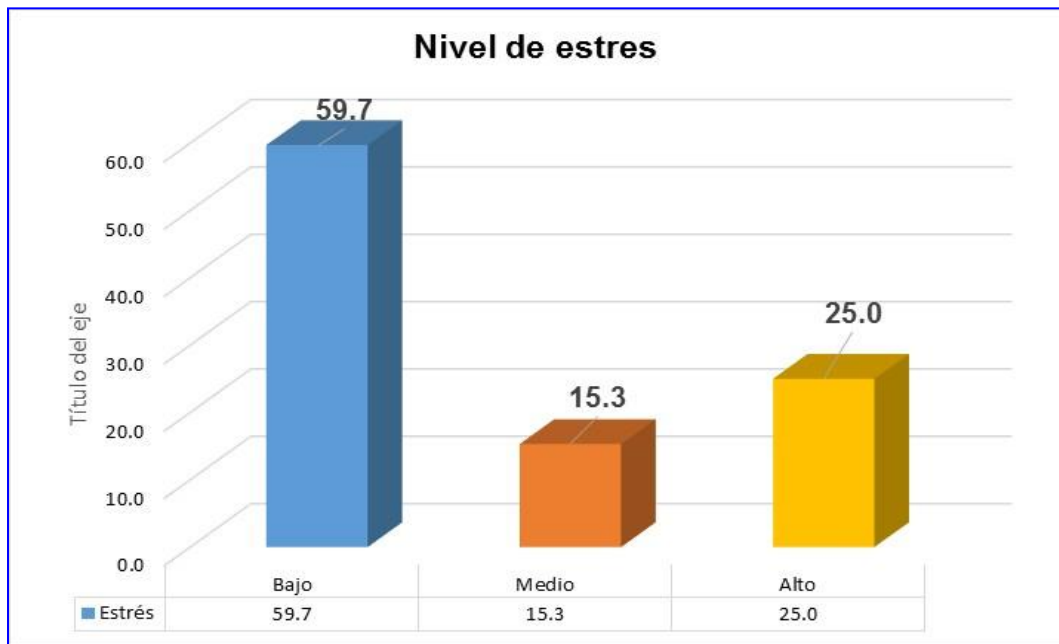


Gráfico 2: Nivel de estrés de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.

Interpretación:

En la tabla 5 y gráfico 2: Se observa los resultados del nivel de estrés de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021, el 59.7% de los trabajadores tienen bajo estrés, el 15.3% tienen estrés medio y el 25% tienen estrés alto.

Tabla 6: Dimensiones del estrés de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021

	Cansancio emocional		Realización personal		Despersonalización	
	f	%	F	%	f	%
Bajo	40	55,6%	26	36,1%	39	54,2%
Medio	12	16,7%	23	31,9%	13	18,1%
Alto	20	27,8%	23	31,9%	20	27,8%
Total	72	100,0%	72	100,0%	72	100,0%

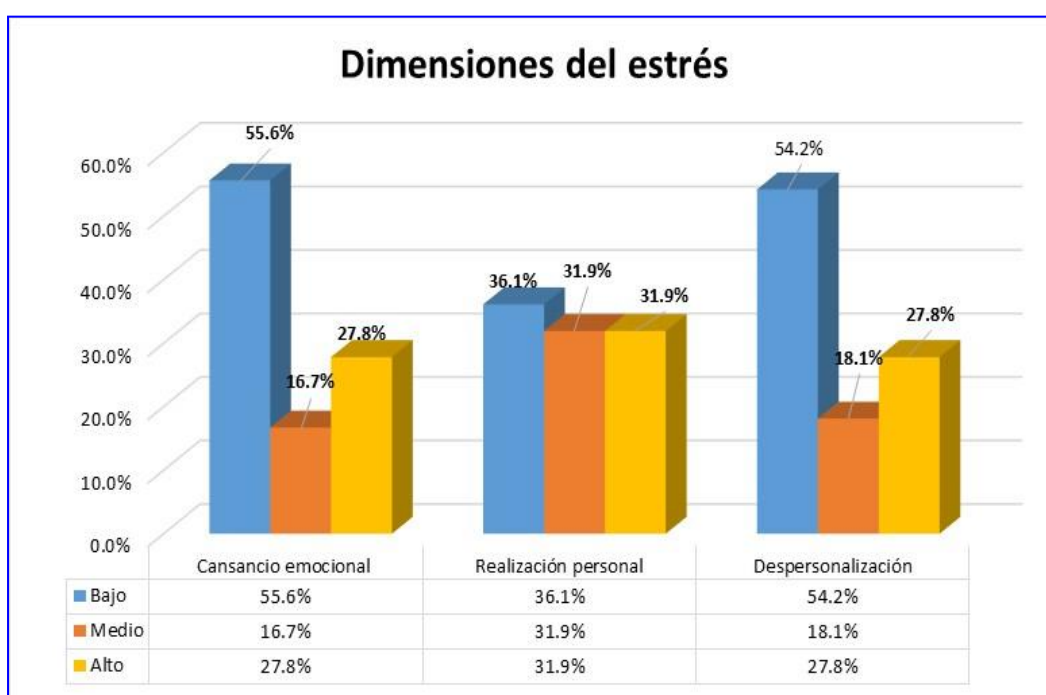


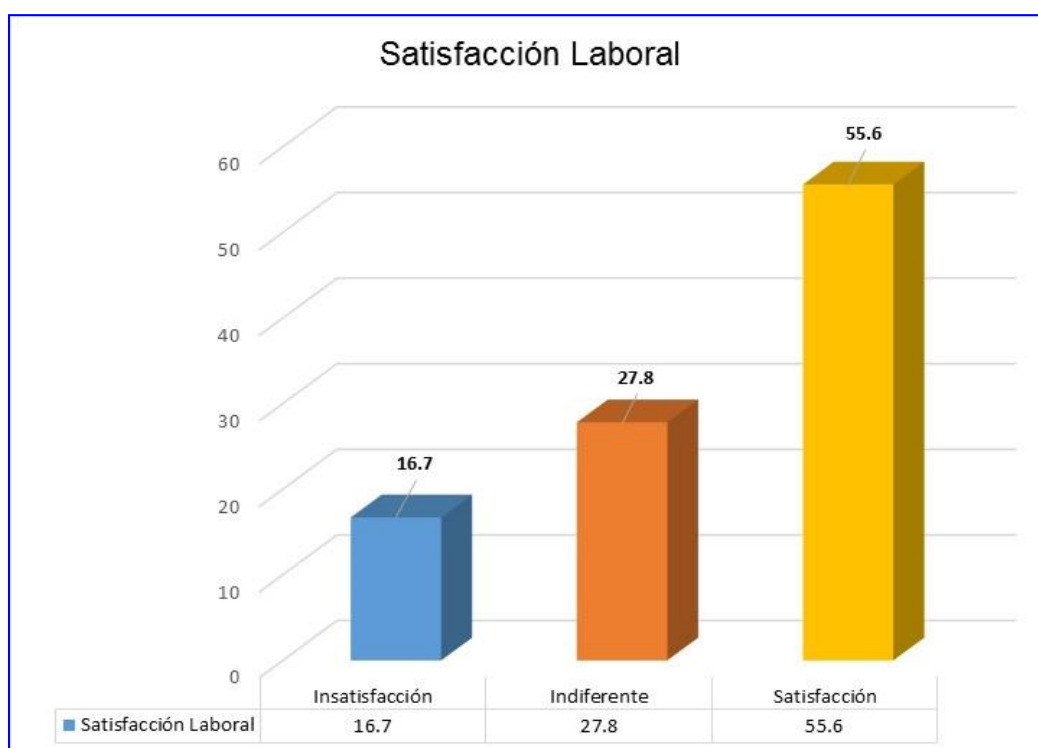
Gráfico 3: Dimensiones del estrés de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021

Interpretación:

En la tabla 6 y gráfico 3: Se observa los resultados de las dimensiones del estrés de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021. En la dimensión de cansancio emocional, se observa que el nivel bajo es el 55.6%, medio 16.7% y alto 27.8%. En la dimensión de Realización personal se observa que el nivel bajo es el 36.1%, medio 31.9% y alto 31.9%. En la dimensión Despersonalización se observa que el nivel bajo es el 54.2%, medio 18.1% y alto 27.8%.

**Tabla 7: Grado de satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS
Urcos Cusco – 2021**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	12	16,7
Indiferente	20	27,8
Satisfacción	40	55,6
Total	72	100,0



**Gráfico 4: Grado de satisfacción laboral de los trabajadores del
CLAS Urcos Cusco – 2021**

Interpretación:

En la tabla 7 y gráfico 4: Se observa los resultados la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021, el 16,7% de los trabajadores muestran insatisfacción, el 27,8% muestran indiferencia y el 55,6% muestran satisfacción laboral.

Tabla 8: Dimensiones del grado de satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021

		f	%
Trabajo actual	Insatisfacción	9	12,5%
	Indiferente	18	25,0%
	Satisfacción	45	62,5%
	Total	72	100,0%
Trabajo en general	Insatisfacción	0	,0%
	Indiferente	26	36,1%
	Satisfacción	46	63,9%
	Total	72	100,0%
Interacción con el jefe inmediato	Insatisfacción	12	16,7%
	Indiferente	26	36,1%
	Satisfacción	34	47,2%
	Total	72	100,0%
Oportunidades de progreso	Insatisfacción	16	22,2%
	Indiferente	9	12,5%
	Satisfacción	47	65,3%
	Total	72	100,0%
Remuneraciones e incentivos	Insatisfacción	25	34,7%
	Indiferente	12	16,7%
	Satisfacción	35	48,6%
	Total	72	100,0%
Interrelación con los compañeros de trabajo	Insatisfacción	19	26,4%
	Indiferente	8	11,1%
	Satisfacción	45	62,5%
	Total	72	100,0%
Ambiente de trabajo	Insatisfacción	3	4,2%
	Indiferente	22	30,6%
	Satisfacción	47	65,3%
	Total	72	100,0%

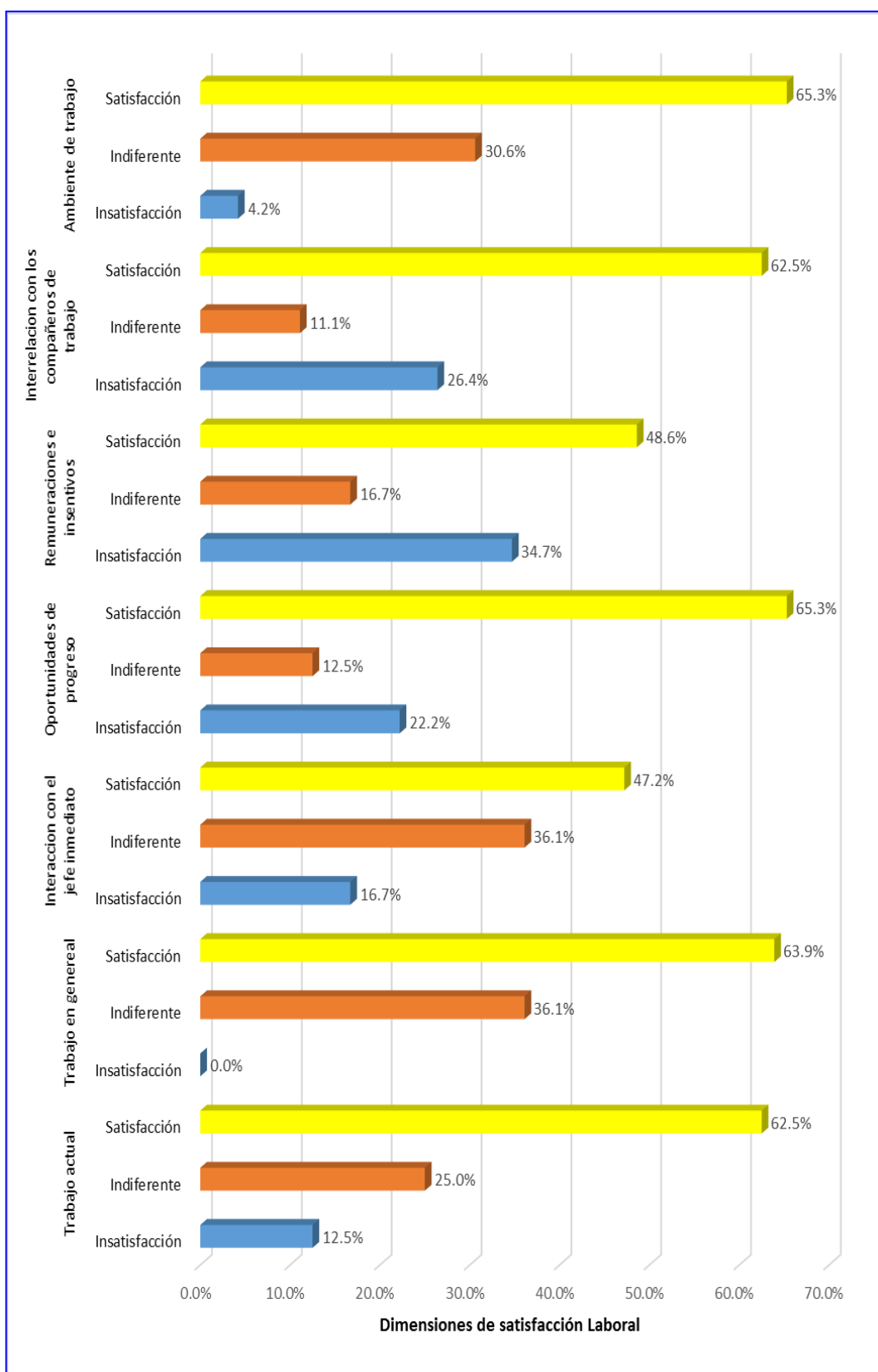


Grafico 5: Dimensiones del grado de satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021

Interpretación:

En la tabla 8 y gráfico 5. Se observa los resultados por dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.

En la dimensión ambiente de trabajo el 4.2% muestra insatisfacción, 30.6% muestra indiferencia y el 65.3% muestra satisfacción.

En la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, el 26.4% muestra insatisfacción, 11.1% muestra indiferencia y el 62.5% muestra satisfacción.

En la dimensión remuneraciones e incentivos, el 34.7% muestra insatisfacción, el 16.7% muestra indiferencia y el 48.6% muestra satisfacción.

En la dimensión oportunidades de progreso, el 22.2% muestra insatisfacción, 12.5% muestra indiferencia y el 65.3% muestra satisfacción.

En la dimensión interacción con el jefe inmediato, el 16.7% muestra insatisfacción, 36.1% muestra indiferencia y el 47.2% muestra satisfacción.

En la dimensión trabajo en general, el 0.0% muestra insatisfacción, el 36.1% muestra indiferencia y el 63.9% muestra satisfacción.

En la dimensión trabajo actual, el 12.5% muestra insatisfacción, 25.0% muestra indiferencia y el 62.5% muestra satisfacción.

Tabla 9: Nivel de estrés en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021

Estrés	Grupo ocupacional													
	Médico		Enfermera		Obstetra		Odontólogo		Psicólogo		Técnico de enfermería		Técnico Administrativo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
Bajo	3	38%	14	52%	3	43%	1	100%	3	75%	14	70%	5	100%
Medio	2	25%	6	22%	0	0%	0	0%	1	25%	2	10%	0	0%
Alto	3	38%	7	26%	4	57%	0	0%	0	0%	4	20%	0	0%
Total	8	100%	27	100%	7	100%	1	100%	4	100%	20	100%	5	100%

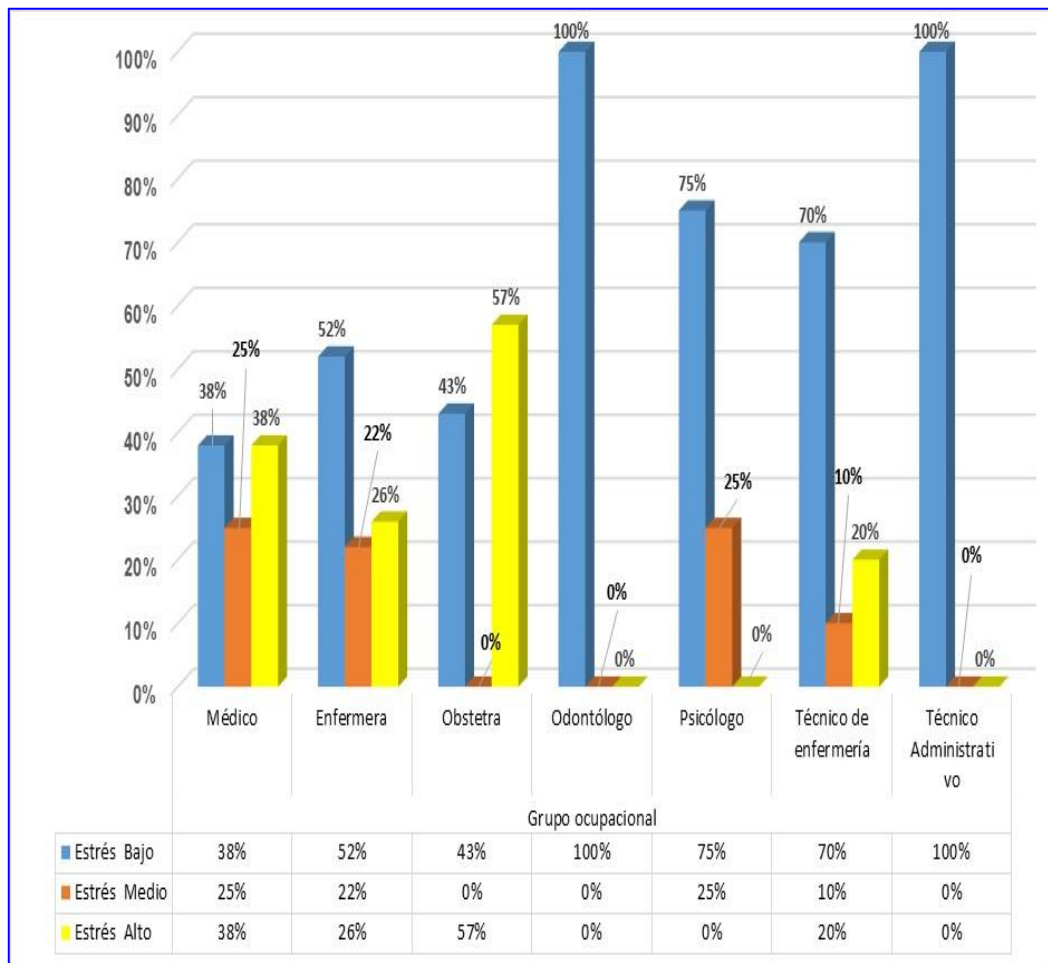


Grafico 6: Nivel de estrés en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021

Interpretación:

En la tabla 9 y gráfico 6, en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco – 2021, se observa en nivel estrés bajo el 52%, en el nivel medio 22% y nivel alto 26%.

Tabla 10: Grado de satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021.

Satisfacción Laboral	Grupo ocupacional													
	Médico		Enfermera		Obstetra		Odontólogo		Psicólogo		Técnico de enfermería		Técnico Administrativo	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfacción	0	0%	0	0%	4	57%	0	0%	0	0%	8	40%	0	0%
Indiferente	2	25%	14	52%	0	0%	0	0%	0	0%	3	15%	1	20%
Satisfacción	6	75%	13	48%	3	43%	1	100%	4	100%	9	45%	4	80%
Total	8	100%	27	100%	7	100%	1	100%	4	100%	20	100%	5	100%

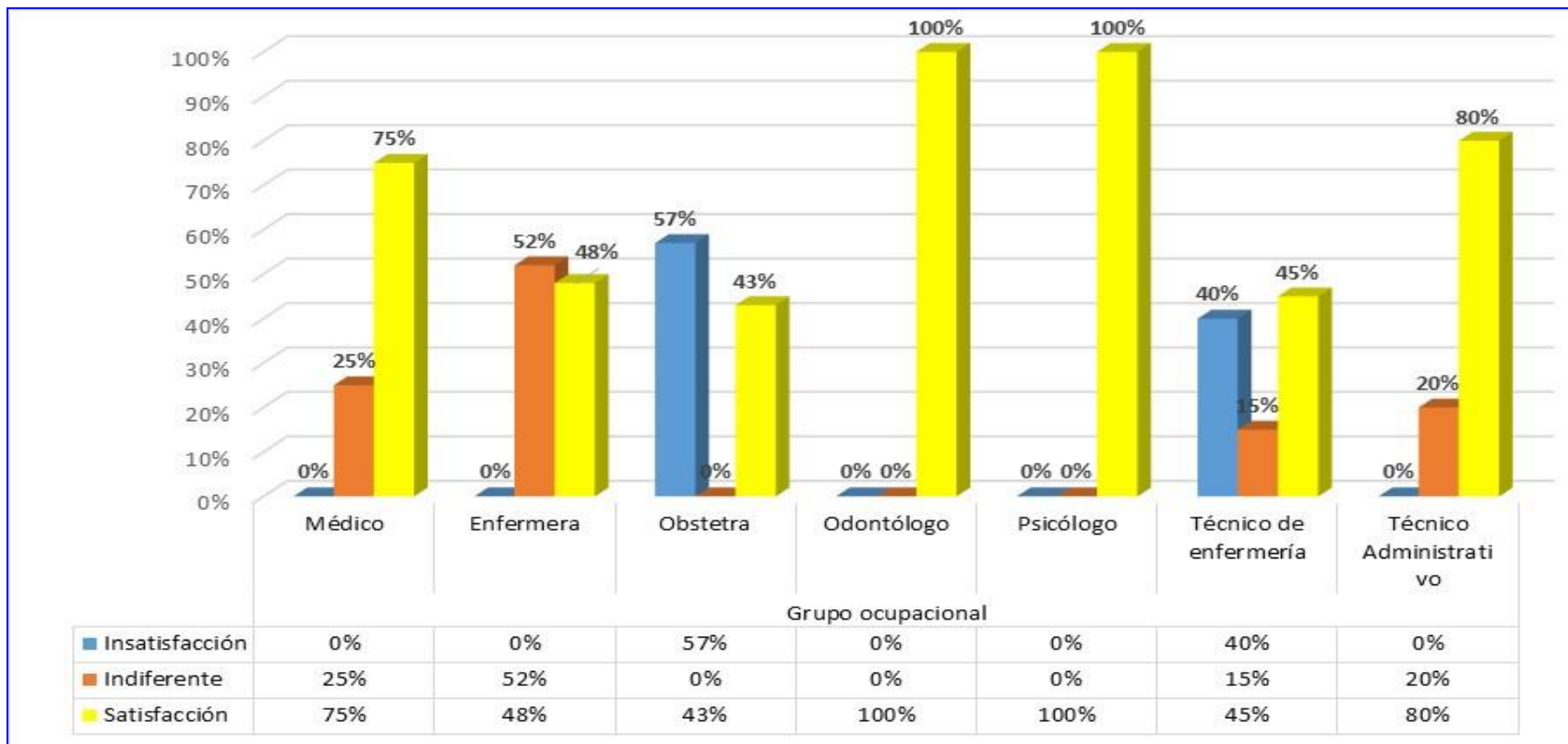


Gráfico 7: Grado de satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021.

Interpretación:

En la tabla 10 y gráfico 7. Se observa el grado de satisfacción del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco – 2021, donde el 0% muestra Insatisfacción, el 52% muestra indiferencia y el 48% muestra satisfacción.

5.2. Presentación de Resultados – Tablas cruzadas

Tabla 11: Nivel de estrés y satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco 2021

		Satisfacción Laboral				Total	
		Indiferente		Satisfacción			
		f	%	f	%	f	%
Estrés	Bajo	5	18,5%	9	33,3%	14	51,9%
	Medio	4	14,8%	2	7,4%	6	22,2%
	Alto	5	18,5%	3	7,4%	8	25,9%
Total		14	51,9%	14	48,1%	28	100,0%

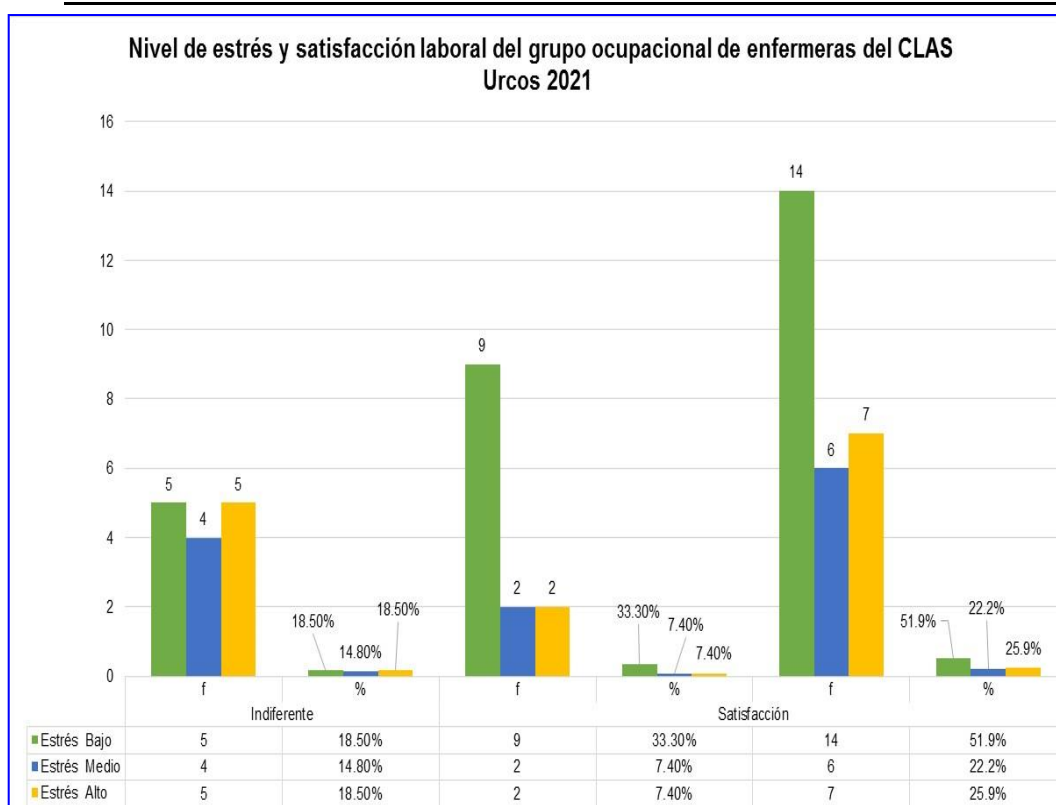


Gráfico 8: Nivel de estrés y satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos 2021

Interpretación:

En la tabla 11 y gráfico 8. Se observa las variables nivel de estrés y la satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos-Cusco 2021. Se muestra que el 7.4% tiene nivel de estrés medio y alto y se encuentran satisfechos, así mismo el 33.3% tiene estrés bajo y se encuentran indiferentes.

Tabla 12: Nivel de estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS Urcos 2021

		Satisfacción Laboral						Total	
		Insatisfacción		Indiferente		Satisfacción			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Estrés	Bajo	5	6,9%	6	8,3%	32	44,4%	43	59,7%
	Medio	1	1,4%	5	6,9%	5	6,9%	11	15,3%
	Alto	6	8,3%	9	12,5%	3	4,2%	18	25,0%
Total		12	16,7%	20	27,8%	40	55,6%	72	100,0%

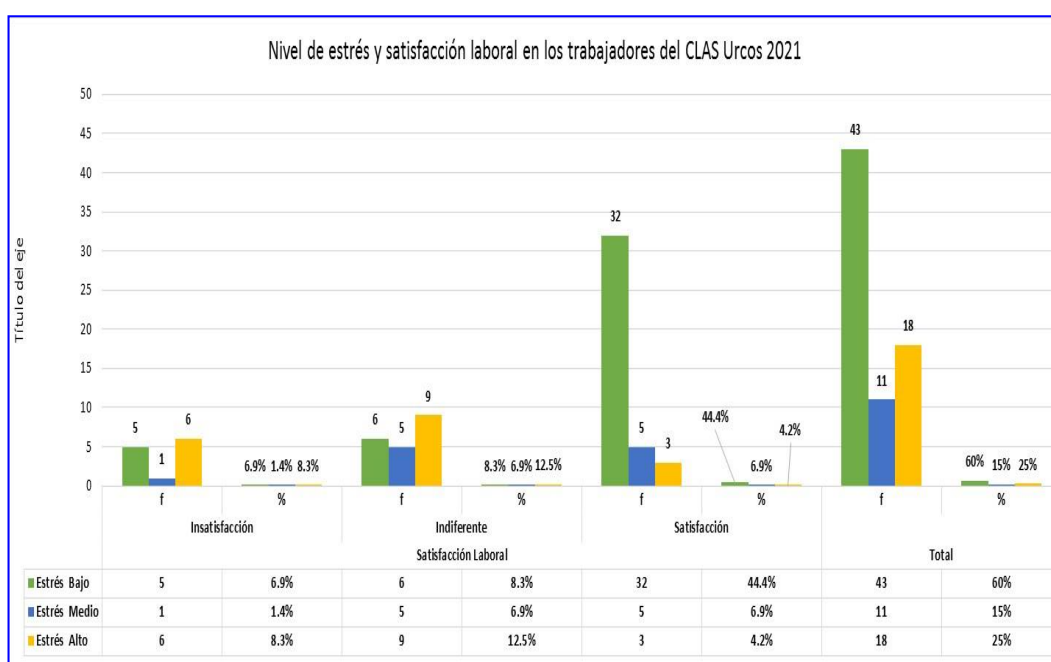


Gráfico 9: Nivel de estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS Urcos 2021

Interpretación:

En la tabla 12 y gráfico 9. Se observa las variables de nivel de estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS Urcos 2021, el 1.4% presenta nivel bajo de estrés y se encuentran satisfechos, así mismo el 44.4% tiene estrés bajo y se encuentran satisfechos. Se muestra que el 8.3% tiene nivel de alto y se encuentran indiferentes.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis de los resultados – Prueba de hipótesis

6.1.1. Contrastación de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.

Ha: Existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.

Regla de decisión: Si $P < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13: Relación entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores

		Satisfacción Laboral		
		Coeficiente de		
		N	correlación	P
Rho de Spearman	Estrés	72	-,764**	,000

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

Interpretación:

En la tabla 13. Se muestra que $P < 0.05$ lo que indica es que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021. También se observa que existe alta relación inversa entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores (Rho de Spearman = -0.764).

6.1.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: El nivel de estrés en los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021, no es alto.

Ha: El nivel de estrés en los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021, es alto.

Se observa en la tabla 5, que el estrés de los trabajadores es bajo en un 43%, por el cual no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el nivel de estrés en los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021, es no alto.

6.1.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: El nivel de estrés en los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021, el grupo ocupacional de enfermeras, no es alto.

Ha: El nivel de estrés en los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021, el grupo ocupacional de enfermeras, es alto.

Se observa en la tabla 9, el estrés de las enfermeras es bajo en un 52%, por el cual no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el nivel de estrés en el grupo ocupacional de enfermeras, no es alto.

6.1.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: El grado de satisfacción laboral de los trabajadores de CLAS Urcos Cusco – 2021 no es satisfactorio.

Ha: El grado de satisfacción laboral de los trabajadores de CLAS Urcos Cusco – 2021 es satisfactorio.

Se observa en la tabla 7, que el grado de satisfacción de los trabajadores es alto con un 55.6% de satisfacción, por el cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de CLAS Urcos Cusco – 2021 es satisfactorio.

6.1.5. Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: El grado de satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco, no es satisfactorio.

Ha: El grado de satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco – 2021, es satisfactorio.

Se observa en la tabla 10. Que el grado de satisfacción de las enfermeras es indiferente con un 52%, con satisfacción de 48.1%, por el cual no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el grado de satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras CLAS Urcos Cusco – 2021, no es satisfactorio.

6.2. Comparación resultados con antecedentes

A partir de los resultados encontrados en la presente investigación, se ha comprobado por algunas investigaciones precedentes a este estudio, que, dentro del ámbito institucional a nivel nacional e internacional, existe una relación entre las variables nivel de estrés y satisfacción laboral.

En relación al nivel de estrés, se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual presenta las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La incidencia alta en agotamiento emocional y despersonalización indicaran la presencia de este síndrome.

Es así que encontramos, 43 (59.7%) trabajadores tienen bajo nivel de estrés, 11 (15.3%) trabajadores tienen estrés medio y 18 (25%) trabajadores tienen nivel de estrés alto.

Contrastando el estudio de Flores (2018), con una muestra de 34 profesionales, encontró en los profesionales de Enfermería, respecto al nivel de Síndrome de Burnout presentan en su mayoría nivel medio, donde se manifiesta en problemas para conciliar el sueño, falta de concentración, pesimismo, adicciones, indecisión e indiferencia. Según las dimensiones del síndrome de Burnout, la mayoría presenta un nivel alto de agotamiento emocional, así mismo presentan un nivel alto de despersonalización y un alto porcentaje presenta un nivel bajo de realización personal. Las cuales se manifiestan en el profesional a través de la productividad disminuida en el trabajo, sensación de disgusto, trastorno depresivo, baja autoestima, llevando a padecer afecciones que ponen en riesgo su integridad física y mental, la mayoría de los profesionales presentan un nivel bajo de satisfacción, con el ambiente físico un nivel bajo,

con las prestaciones recibidas un nivel bajo, respecto a la satisfacción intrínseca con el trabajo la mayoría presenta nivel.

En el estudio se observa los resultados en la dimensión de cansancio emocional, 40 (55.6%) trabajadores presentan nivel bajo de estrés, 12 (16.7%) trabajadores presentan nivel medio de estrés y 20 (27.8%) trabajadores presentan nivel alto de estrés. En la dimensión de Realización personal se observa que el nivel bajo son 26 (36.1%), medio 23 (31.9%) y alto 23 (31.9%). En la dimensión Despersonalización se observa que el nivel bajo es 39 (54.2%), medio 13 (18.1%) y alto de 20 (27.8%).

Se concluye que existe un nivel bajo de estrés entre los trabajadores del CLAS Urcos 2021, lo que difiere al estudio de Flores (2018), pues en su estudio concluye que el personal presenta niveles altos de estrés y niveles bajos de satisfacción laboral.

Contrastando el estudio de Remuzgo (2018), donde se observa que el personal asistencial tiene un nivel de estrés bajo, condicionando también un nivel de satisfacción bajo. Deduce que a niveles bajos de agotamiento emocional se suman niveles medios de satisfacción laboral, la realización personal influye en satisfacción que puedan alcanzar los trabajadores; por lo tanto, en la realización personal determina la satisfacción laboral. 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.

Existe relación significativa entre ambas variables, de la misma manera también se observa que existe una alta relación inversa entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores (Rho de Spearman). A partir de estos resultados obtenidos podemos decir que presentan y guardan cierta similitud con los resultados hallados en el trabajo de Remuzgo.

Por ultimo según los resultados obtenidos en el trabajo de investigación, podemos decir que, existe una relación significativa

entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Según los resultados obtenidos en el trabajo de investigación, podemos indicar que existe una relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021, existiendo una relación directa ($R= -0,764$), el valor $p=0.000$.
- Los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021, presentan nivel bajo de estrés.
- Se determina que el nivel de estrés en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco – 2021 es bajo.
- El grado de satisfacción laboral de los trabajadores de CLAS Urcos Cusco – 2021 es satisfactorio.
- El grado de satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco – 2021, es indiferente.

Recomendaciones:

- Se recomienda realizar cada 6 meses encuestas para valorar los niveles de estrés y las condiciones laborales de los trabajadores, e ir monitorizando el desempeño laboral.
- Para poder lidiar y prevenir el estrés en los trabajadores dentro de su vida cotidiana se recomienda la utilización de estrategias individuales de afrontamiento del estrés, como la identificación de prioridades, relacionarse con personas positivas, que puedan brindar apoyo emocional, disfrutar de las cosas que hacen, evitar pensar obsesivamente sobre los problemas que puedan existir, realizar ejercicios de manera cotidiana.

- Para mantener el nivel de estrés adecuado en el grupo ocupacional de enfermeras se sugiere la utilización de diversos métodos para dotarlas de recursos de afrontamiento del estrés laboral. Se puede utilizar las técnicas cognitivo-conductuales (reestructuración cognitiva, inoculación de estrés, detección de pensamiento), técnica de relajación muscular y el control de la respiración.
- Continuar con las actividades y acciones que generen un adecuado equilibrio entre los niveles de estrés y las actividades laborales, para lograr una mayor percepción de satisfacción laboral en sus actividades.
- Se sugiere a los directivos del CLAS de Urcos, tomen como antecedente este trabajo para futuras investigaciones en beneficio de los trabajadores de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bautista (2016) Satisfacción laboral del personal de salud en el Servicio de Urgencias y su relación con el síndrome de Burnout en el Hospital General de Zona no. 24 del IMSS. México.
2. Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior. Vol. 1:389-411 (Volume publication date March (2014). Recuperado de: <https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
3. Berra, E., Muñoz, S.I., Vega, C.Z., Rodríguez, A.S. y Gómez, G (2014). Emociones, estrés y afrontamiento en adolescentes desde el modelo de Lazarus y Folkman. Revista Intercontinental de Psicología y Educación, 37-57.
4. Barreneche, Natalia Carla; González, María Paula (2019) Estudio del síndrome de burnout en profesionales de enfermería de la unidad de terapia intensiva del H.I.E.M.I. Dr. Tettamanti” Mar de Plata Argentina, 2019- 11-13.
5. Cáceres Taco (2018), Relación Entre Satisfacción Laboral Y Síndrome De Burnout En Médicos Y Asistentes Residentes Del Instituto Nacional De Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi – 2018.
6. Cusipuma (2018), Clima laboral y estrés laboral en trabajadores de un centro de salud materno perinatal en Surquillo. Lima, 2018.
7. Dirección General de Salud de las Personas (2006). Ley N^o 26842 – Ley general de salud (1997). Lima: Ministerio de Salud.
8. Fernández, A. O. (2007). Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout. Salud de los trabajadores, 77 al 87.
9. Flores Huacaychuco (2018), Síndrome De Burnout Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral En Enfermeras Del Servicio De Emergencia. Lima, 2018.
10. Graue Wiechers, Alvarez Cordero, & Sánchez Mendiola (2017). Síndrome de burnout en aspirantes a la carrera de medicina, Investigación en Educación Médica, páginas 242-247.

11. Guillen Gestoso Carlos (2000), Psicología del trabajo para las relaciones laborales, España, McGraw-Hill Interamericana de España.
12. Hernández, A. (2014). El estrés laboral reduce 13% la productividad en las empresas: AON México. Recuperado de <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/el-estrés-laboral-reduce-la-productividad-en-las-empresas-aonmexico.html>.
13. Ivancevich JM y M.T. Matteson (1989). Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial. Editorial Trillas.
14. Javier Román García, J. (2009). Cómo combatir el estrés laboral. En J. Román García, Cómo combatir el estrés laboral (págs. 44-109). Madrid. Editorial y Producción Arte amina.
15. Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.
16. Locke, E. (1968). Teoría del establecimiento de metas u objetivos. Estados Unidos.
17. Maslach, C. y Jackson, E (1997) Inventario de Burnout de Maslach. Madrid. Serie num.211. Ed TEA ediciones.
18. Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión Vivat Academia, núm. 112, septiembre, 2010, pp. 42-80 Universidad Complutense de Madrid Madrid, España
19. MINSA. (2002). Encuesta De Satisfacción Del Personal De Salud. (I. Vigo Obando, R. Carvajal Nicho, B. Cerna Palomino, M. Morales Bendezú, A. Borja Hernani, O. Martin y M. Barragán) Recuperado de: <https://www.gob.pe/minsa#normas-legales>.
20. MINSA. (2002). Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención.
21. MINSA. (2002). Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud.
22. Ministerio de Salud. (2010). Norma Técnica Categorías de los Establecimientos de Salud. Lima: Ministerio de Salud.
23. Naranjo Pereira, María Luisa (2009). Una Revisión Teórica Sobre El Estrés Y Algunos Aspectos Relevantes De Éste En El Ámbito Educativo. Revista educación vol. 33 (2), 171-190.

24. Organización Mundial de la Salud (2004). Organización del Trabajo y Estrés. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, 1-27.
25. Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el estrés Laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Serie: Protección de la salud de los trabajadores, (6) pp. 50.
26. Peiró, J. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Recuperado de:
http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf.
27. Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional, Papeles del Psicólogo, 29(1), 68-82.
28. Peiró, J. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Recuperado de:
http://www2.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf
29. Psiquiatría, D. A.-E. (12 De 09 De 2018). Telesalud Hospital Cayetano Heredia. Obtenido De:
<https://Www.Youtube.Com/Watch?V=Tk5f8mr18uy&T=2570s>
30. Red de Servicios de Salud Cusco Sur - Oficina de estadística.
31. Resnik, E. C. (2016). Ansiedad, estrés, pánico y fobias. Argentina: Ediciones B.
32. Robbins, S. (1998). Fundamentos del comportamiento organizacional. México: Edit. Prentice Hall.
33. Rojo, J (2011). Comprender la ansiedad, las fobias y el estrés. Ediciones pirámide.
34. Rodríguez (2016) Satisfacción Laboral Del Personal De Salud De La Clínica Servisalud 2019. Lima- Perú 2020.
35. Salas (2017) Clima organizacional y satisfacción laboral en Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas. Lima.

36. Selye, H. (1964). From dream to discovery. On being a scientist. New York: McGraw-Hill.
37. Selye, H. (1956). The stress of life. New York: McGraw Hill.
38. Vega E, Gómez J, Caballero I, Contreras F. Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*. 2017; 17(1): pp. 87-105. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a05>.
39. Vinueza, Aldaz, Mera, Pino, Vinueza y Tapia (2020). Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Nivel de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
General	General	General	V.I		
¿Existe es la relación del nivel de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021?	Determinar la relación del nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021.	<p>Hi: Existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.</p>	Nivel de estrés	<p>Cansancio Emocional.</p> <p>Despersonalización.</p> <p>Realización personal</p>	<p>Cansancio emocional: Bajo: 0 - 18 puntos Medio: 19 - 26 puntos Alto: 27 - 54 puntos</p> <p>Despersonalización: Bajo: 0 - 5 puntos Medio: 6 - 9 puntos Alto: 10 - 30 puntos</p> <p>Realización personal Bajo: 0 - 33 puntos Medio: 34 - 39 puntos Alto: 40 - 56 puntos</p>
Específicas	Específicas	Específicas	V. D	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es el nivel de estrés de los	Determinar el nivel de estrés de los	Ho: El nivel de estrés en los trabajadores del CLAS		• Trabajo actual.	

trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021?	trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.	Urcos Cusco – 2021, no es alto. Ha: El nivel de estrés en los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021, es alto.	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo general. • Interacción con el jefe inmediato. • Oportunidades de progreso. • Remuneración incentivos. • Interrelación con compañeros de trabajo. • Ambiente de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción, mayor cantidad de respuestas entre las escalas 5 y 4. • Indiferente mayor cantidad de respuestas en la escala 3. • Insatisfacción, mayor cantidad de respuestas entre las escalas 2 y 1.
¿Cuál es el nivel de estrés en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021?	Determinar el nivel de estrés en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021.	Ho: El nivel de estrés en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021, no es alto Ha: El nivel de estrés en el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021, es alto.			
¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021?	Determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco – 2021.	Ho: El grado de satisfacción laboral de los trabajadores de CLAS Urcos Cusco – 2021 no es satisfactorio. Ha: El grado de satisfacción laboral de los trabajadores de CLAS Urcos Cusco – 2021 es satisfactorio.			
¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en	Determinar el grado de satisfacción laboral en	Ho: El grado de satisfacción laboral del grupo			

<p>el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco - 2021?</p>	<p>el grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco – 2021.</p>	<p>ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco – 2021, no es satisfactorio. Ha: El grado de satisfacción laboral del grupo ocupacional de enfermeras del CLAS Urcos Cusco – 2021, es satisfactorio.</p>			
--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR
Independiente	Nivel de estrés	Es un estado generado por situaciones exigentes que originan reacciones psicológicas, físicas y de comportamiento a veces de suma consideración.	Cuantitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional • Despersonalización • Realización personal 	<p>Cansancio emocional: Bajo: 0 - 18 puntos Medio: 19 - 26 puntos Alto: 27 - 54 puntos</p> <p>Despersonalización: Bajo: 0 - 5 puntos Medio: 6 - 9 puntos Alto: 10 - 30 puntos</p> <p>Realización personal: Bajo: 0 - 33 puntos Medio: 34 - 39 puntos Alto: 40 - 56 puntos</p>
Dependiente	Satisfacción Laboral	Estado emocional placentero de la percepción subjetiva del trabajador dentro de la institución y su condición dentro de la misma.	Cuantitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo Actual • Trabajo en General • Interacción con el jefe inmediato • Oportunidades de progreso • Remuneraciones e incentivos. • Interrelaciones con los compañeros de trabajo. • Ambiente de trabajo 	<p>Satisfacción, mayor cantidad de respuestas entre las escalas 5 y 4.</p> <p>Indiferente mayor cantidad de respuestas en la escala 3.</p> <p>Insatisfacción, mayor cantidad de respuestas entre las escalas 2 y 1</p>

Anexo 3: Instrumentos de medición:



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Instrucciones:

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda:



ITEMS	Nunca	Alguna vez al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la jornada.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8. Me siento quemado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	0	1	2	3	4	5	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6

11.Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento muy activo.	0	1	2	3	4	5	6
13.Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	0	1	2	3	4	5	6
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

PARTE I

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA...../...../..... Establecimiento: _____

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA.

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

- | | | | |
|------------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| a). Director | <input type="checkbox"/> | b). Funcionario | <input type="checkbox"/> |
| c). Jefe de Departamento. | <input type="checkbox"/> | d). Jefe de Servicio | <input type="checkbox"/> |
| e). Jefe de Establecimiento | <input type="checkbox"/> | f). Personal Adm. | <input type="checkbox"/> |
| g). Personal Asistencial | <input type="checkbox"/> | h). Personal de Serv. | <input type="checkbox"/> |
| i). Otro (especifique) _____ | | | <input type="checkbox"/> |

2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| a). Medico | <input type="checkbox"/> | b). Enfermera | <input type="checkbox"/> |
| c). Obstetra | <input type="checkbox"/> | d). Odontólogo | <input type="checkbox"/> |
| e). Psicólogos | <input type="checkbox"/> | f). Nutricionista | <input type="checkbox"/> |
| g). Trabajadora Social | <input type="checkbox"/> | h). Técnico de enfermería | <input type="checkbox"/> |
| i). Técnico Administrativo | <input type="checkbox"/> | j). Otro Especificar: _____ | |

3). ¿Cuál es su Condición laboral en el MINSA?

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| a). Nombrado | <input type="checkbox"/> | b). Contratado | <input type="checkbox"/> |
| c). Locación de Servicios | <input type="checkbox"/> | d). Service. | <input type="checkbox"/> |
| e). otros _____ | | | |

4). ¿Cuál es tu tiempo de servicio en el MINSA?

- | | | | |
|----------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| a). Menos de un año. | <input type="checkbox"/> | b). De 1 a 4 años | <input type="checkbox"/> |
| c). De 5 a más años. | <input type="checkbox"/> | | |

5). ¿Cuál es tu tiempo de Servicios en el actual puesto de trabajo?

PARTE II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES.

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista, relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Ud. desempeña. Marque con un (x) del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

Preg.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual.						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, se lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien Organizado	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	5	4	3	2	1
Trabajo En General.						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La Institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	5	4	3	2	1
7	En términos generales, me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el jefe inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y la mejora	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes Demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	5	4	3	2	1

11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	5	4	3	2	1
12	Los Directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la Institución	5	4	3	2	1
Oportunidades de Progreso.						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permia el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos.						
15	Mi sueldo o Remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La Institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los compañeros de Trabajo.						
17	Los compañeros de trabajo en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros, para completar las tareas, aunque esto signifique u mayor esfuerzo	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo.						
19	Tengo un Conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	5	4	3	2	1
21	El Ambiente dela Institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias.	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

PARTE III.

SECCIÓN DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS INSTRUCCIONES

Si existen asuntos especiales que Usted desea destaca, escriba sus comentarios en esta página. POR FAVOR: **NO FIRME**. (Recuerde que esta encuesta es anónima).

Siéntase en libertad de expresar su opinión sobre el tema(s) que le preocupen y desee hacer su comentario

1). _____

2). _____

3). _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Tabla para procesar la encuesta de usuarios internos
 Información procedente de:

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	CASILLAS PARA PALOTEAR	TOTAL ES
DATOS GENERALES			
1. Categoría que describe mejor el trabajo	a) Director		
	b) Funcionario		
	c) Jefe de departamento		
	d) Jefe de servicio		
	e) Jefe de establecimiento		
	f) Administrativos		
	g) Personal asistencial		
	h) Personal de servicio		
2. Grupo ocupacional que pertenece	a) Medico		
	b) Enfermería		
	c) Obstetras		
	d) Odontólogo		
	e) Psicólogo		
	f) Nutricionista		
	g) Trabajador social		
	h) Técnico de enfermería		
	i) Técnico administrativo		
	j) Otros.		
3. Condición laboral en el MINSA	a) Nombrado		
	b) Contrato		
	c) Locación de servicio		
	d) <u>Service</u>		
	e) Otros		
4. Tiempo de servicios en el MINSA	a) Menos de 1 año		
	b) De 1 a 4 años		
	c) De 5 años a mas		
5. Tiempo de servicios en actual puesto de trabajo	a) Menos de 1 año		
	b) De 1 a 4 años		
	c) De 5 años a mas		

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	CASILLAS PARA PALOTEAR	PUNTAJES				
APRECIACION SOBRE CENTRO LABORAL								
Trabajo actual				5)	4)	3)	2)	1)
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, se lo que se espera de mí.	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
2	El trabajo en mi servicio está bien Organizado	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
SUB TOTALES								

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	CASILLAS PARA PALOTEAR	PUNTAJES				
Trabajo en general				5)	4)	3)	2)	1)
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
6	La Institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
7	En términos generales, me siento satisfecho con mi centro laboral	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
SUB TOTALES								

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	CASILLAS PARA PALOTEAR	PUNTAJES				
Interacción con el Jefe inmediato				5)	4)	3)	2)	1)
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener inf. oport. a los trab. sobre los asuntos que nos afectan e interesan así como del rumbo de la institución	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
SUB TOTALES								

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	CASILLAS PARA PALOTEAR	PUNTAJES				
Oportunidades de Progreso				5)	4)	3)	2)	1)
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir Capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades para atención integral	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
14	Tengo suficiente Oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
SUB TOTALES								
Remuneración e incentivos				5)	4)	3)	2)	1)
15	Mi sueldo o remuneración es adecuado en relación al trabajo que realizo	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
16	La institución se preocupa por las necesidades del personal	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
SUB TOTALES								
Interacción con sus compañeros de trabajo				5)	4)	3)	2)	1)
17	Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
SUB TOTALES								

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	CASILLAS PARA PALOTEAR	PUNTAJES				
Interacción con sus compañeros de trabajo				5)	4)	3)	2)	1)
18	Estoy satisfechos con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
SUB TOTALES								

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	CASILLAS PARA PALOTEAR	PUNTAJES				
Ambiente de Trabajo				5)	4)	3)	2)	1)
19	Tengo u conocimiento claro y transparente de las políticas de personal de la institución	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
20	Creo que los trabajadores son tratados bien. Independientemente del cargo que ocupan	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
21	El ambiente de la Institución permite expresar opinión con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
21	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5)						
		4)						
		3)						
		2)						
		1)						
SUB TOTALES								

Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento

Confiabilidad del Instrumento

El índice de consistencia mide, si el instrumento tiene la confiabilidad suficiente para ser aplicado, si el valor está debajo de 0.60 el instrumento, presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto llevará a conclusiones equivocadas. Para calcular el valor de α , se utilizó la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde los valores son:

α = Alfa de Cron Bach

K = Número de Ítems

Vi = Varianza de cada ítem

Vt = Varianza total

A continuación, se calculó el coeficiente de confiabilidad con el software estadístico SPSS, v. 26; rangos de confiabilidad establecidos son:

Tabla 14: Rangos de interpretación del Alpha de Cron Bach

Rango	Magnitud
0.01 - 0.20	Muy baja
0.21 - 0.40	Baja
0.41 - 0.60	Moderada
0.61 - 0.80	Alta
0.81 - 1.00	Muy alta

Tabla 15: confiabilidad para las variables y dimensiones

VARIABLES	ALFA DE CRONBACH
ESTRÉS	0.857
SATISFACCIÓN LABORAL	0.957
GLOBAL	0.807

Los valores de coeficiente de confiabilidad calculado se encuentran en el intervalo $0.81 < \text{Alfa} < 1.00$, por tanto, el instrumento recoge datos fiables y estos cálculos se hizo con el software estadístico IBM SPSS v26, por lo cual el instrumento presenta una confiabilidad muy alta.

Por lo tanto, se concluye que los instrumentos aplicados para el estudio “Nivel de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021”, es confiable.

Anexo 5: Ficha de validación de instrumentos de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Nivel de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021.

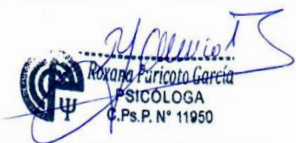
Nombre del Experto: Mgt. Roxana Paricoto García CPs 11950

Nombre del Instrumento: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SI	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SI	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SI	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SI	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SI	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SI	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SI	

III. OBSERVACIONES GENERALES



 Roxana Paricoto García

 PSICÓLOGA

 C. Ps. P. N° 11950

Nombre:

No. DNI: 40680013

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Nivel de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021.

Nombre del Experto: Mgt. Roxana Paricoto García CPs 11950

Nombre del Instrumento: MBI- Inventario "Burnout" de Maslach

V. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SI	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	SI	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	SI	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	SI	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	SI	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	SI	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	SI	

VI. OBSERVACIONES GENERALES

 Roxana Paricoto
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 11950

Nombre:

No. DNI: 410680013

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Nivel de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021.

Nombre del Experto: Mgt. Roció de Liz Peña Luna

Nombre del Instrumento: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	X	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	X	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	X	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	X	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	X	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	X	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	X	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	X	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	X	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	X	

III. OBSERVACIONES GENERALES


Rocio De Liz Peña Luna
PSICOLOGA
CCP- 2020

Nombre: ROCIO DE LIZ PEÑA LUNA

No. DNI: 46877993

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Nivel de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS Urcos Cusco - 2021.

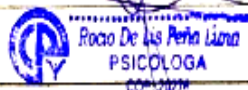
Nombre del Experto: Mgt. Roció de Liz Peña Luna

Nombre del Instrumento: MBI- Inventario "Burnout" de Maslach

V. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	X	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	X	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	X	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	X	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	X	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	X	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	X	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	X	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	X	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	X	

VI. OBSERVACIONES GENERALES



Nombre: ROCIO DE LIS PEÑA LUNA
 No. DNI: 408 27993.

Anexo 6: Base de datos

ID	W	Ocupaci	Con_d_La	Tie_m_S	Tie_m_	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23						
1	7	8	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	0	6	1	1	0	0	0	0	0	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4							
2	4	8	1	3	2	1	2	0	0	1	0	0	1	1	6	6	5	6	4	5	5	6	0	0	0	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4				
3	6	9	2	2	1	1	2	0	0	1	0	0	1	1	6	6	5	6	4	5	5	6	0	0	0	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4				
4	6	9	2	2	1	1	2	0	0	1	0	0	1	1	6	6	5	6	4	5	5	6	0	0	0	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4				
5	6	9	2	3	2	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	4	4	6	4	6	6	4	0	0	0	0	0	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5					
6	7	8	1	3	1	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	4	4	6	4	6	6	4	0	0	0	0	0	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5			
7	7	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	4	4	6	4	6	6	4	0	0	0	0	0	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5			
8	7	8	1	3	2	0	0	0	0	0	6	4	0	0	5	3	3	6	3	5	5	2	0	0	0	0	0	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5			
9	7	8	1	3	2	0	0	0	0	0	6	4	0	0	5	3	4	6	3	5	5	4	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4		
10	7	5	2	2	1	2	2	1	0	1	1	0	1	3	6	2	2	4	2	5	4	2	0	1	0	0	1	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5			
11	7	8	1	3	2	2	2	1	0	1	1	0	1	3	6	2	3	4	2	5	4	2	0	1	0	0	1	3	1	4	1	5	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	5							
12	4	2	1	3	2	2	2	1	0	1	1	0	1	3	6	2	3	4	2	5	4	2	0	1	0	0	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4				
13	6	9	2	3	1	2	2	1	0	1	1	0	1	3	6	3	3	4	2	5	4	2	0	1	0	0	1	4	5	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4					
14	8	8	1	3	1	2	1	1	2	1	0	2	1	1	6	4	3	4	3	5	5	4	0	1	1	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5				
15	7	2	2	2	1	2	1	1	2	1	0	2	1	1	6	4	3	4	3	5	5	4	0	1	1	1	0	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	4			
16	7	1	2	2	1	2	1	1	2	1	0	2	1	1	6	4	3	4	3	5	5	4	0	1	1	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
17	7	4	1	3	2	3	4	0	0	1	0	1	3	1	6	6	5	6	5	6	6	4	1	3	1	0	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5		
18	7	2	1	3	2	3	3	4	0	2	0	2	0	0	6	6	5	6	6	6	5	5	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4				
19	7	8	1	3	1	3	3	4	0	2	0	2	0	0	6	6	5	6	6	6	5	5	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4					
20	7	2	1	3	1	3	4	3	0	3	0	1	1	0	5	2	3	3	2	2	5	2	0	0	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	6					
21	7	2	2	3	2	3	4	3	0	3	0	1	1	0	5	2	3	3	3	2	5	2	0	0	0	1	4	4	4	2	5	4	3	4	2	2	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	2	4			
22	7	2	2	2	1	3	4	3	0	3	0	1	1	0	5	2	3	3	3	2	5	2	0	0	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
23	7	8	1	3	2	3	6	1	0	0	0	1	0	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	0	6	1	3	1	4	1	5	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	5						
24	7	8	1	3	2	3	3	1	1	1	6	1	1	1	1	1	0	6	0	3	1	1	0	0	1	2	0	5	3	5	5	5	1	2	5	5	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
25	7	2	1	3	2	3	3	1	1	1	6	1	1	1	1	0	6	0	3	1	2	0	0	1	2	0	4	4	4	2	5	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	2	4				
26	7	2	2	2	1	3	3	1	1	1	6	1	1	1	1	2	1	6	2	3	1	2	0	0	1	2	0	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4
27	7	2	1	3	2	3	5	0	0	4	3	2	1	0	3	4	5	2	4	5	3	5	0	1	5	3	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4			
28	7	8	1	3	2	5	5	0	6	1	0	5	1	1	1	4	5	6	5	5	3	4	1	1	0	4	0	5	3	5	5	5	1	2	5	5	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
29	7	3	2	2	1	2	6	6	0	4	0	3	0	3	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4				
30	7	2	2	2	1	3	4	4	0	4	2	2	3	3	5	4	4	3	4	4	5	6	1	1	3	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX					
30	7	2	2	2	1	3	4	4	0	4	2	2	3	3	5	4	4	3	4	4	5	6	1	1	3	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
31	7	2	1	3	2	3	4	4	0	4	2	2	3	3	5	4	5	3	5	4	5	6	1	1	3	0	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4		
32	7	1	2	2	1	6	6	3	1	3	0	5	0	1	5	5	5	5	4	6	5	6	2	1	2	0	1	5	5	5	4	5	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4		
33	7	5	2	2	1	5	5	5	0	5	0	3	1	1	2	6	6	6	4	5	4	6	5	0	1	0	0	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5		
34	4	2	1	3	2	5	5	5	0	5	0	3	1	1	3	6	5	6	4	5	3	5	5	0	1	0	0	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4			
35	7	2	2	3	1	5	5	5	0	5	0	3	1	1	6	6	6	6	6	5	6	6	5	0	1	0	0	4	5	4	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4			
36	7	8	1	3	2	3	5	4	3	4	3	2	1	2	5	6	5	2	5	3	3	4	0	1	5	3	0	4	3	4	2	5	3	4	4	3	2	3	2	3	3	1	3	4	2	4	2	2	4	4	4			
37	7	2	2	2	1	6	6	5	1	5	0	5	0	1	2	6	5	5	5	4	5	6	3	1	3	0	1	5	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	1	2	2	1	2	4	4	4	4	2	4	4	
38	7	2	2	2	1	5	6	5	0	5	1	5	0	2	6	6	6	6	5	6	6	5	2	1	3	0	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	
39	7	1	2	2	1	5	6	5	0	5	1	5	0	2	6	6	5	6	6	6	6	5	0	1	3	2	4	5	5	5	4	5	2	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4		
40	7	1	2	2	1	5	6	5	0	5	1	5	0	2	6	6	5	6	5	6	6	4	2	1	3	0	4	4	3	4	2	5	3	4	4	3	2	3	2	3	3	1	3	4	2	4	2	2	4	4	4	4		
41	7	8	1	2	1	6	5	4	1	3	3	4	2	4	5	6	5	3	4	4	4	6	0	3	1	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4		
42	4	2	1	3	2	6	5	4	1	3	3	4	2	4	5	5	5	3	4	4	4	5	0	3	1	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3		
43	7	2	2	2	1	6	5	4	1	3	3	4	2	4	5	5	5	3	4	4	4	5	0	3	1	2	4	4	4	4	2	5	4	3	4	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	
44	7	8	1	3	2	6	5	4	1	3	3	4	2	4	5	5	5	3	6	4	4	5	0	3	1	2	4	4	3	4	2	5	3	4	4	3	2	3	2	3	3	1	3	4	2	4	2	2	4	4	4	4		
45	7	2	1	3	1	6	5	4	1	3	3	4	2	4	5	6	6	3	6	4	4	5	0	3	1	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4		
46	7	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	6	6	4	5	2	2	6	4	4	4	4	4	4	3	1	4	1	5	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	5	5	5	5		
47	7	3	2	2	1	6	6	4	4	4	4	5	2	3	3	6	6	2	6	2	3	5	3	2	6	2	2	3	1	4	1	5	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	5	5	5	5		
48	7	3	1	3	2	6	6	4	4	4	4	5	2	3	3	6	6	2	6	2	3	5	3	2	6	2	2	3	1	4	1	5	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	5	5	5	5		
49	7	8	1	3	2	6	6	4	4	4	4	5	2	3	3	6	6	2	6	2	3	6	3	2	6	2	2	5	3	5	5	5	1	2	5	5	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
50	7	8	1	3	1	6	6	4	4	4	4	5	2	3	3	6	6	2	6	2	3	6	3	2	6	2	2	3	1	4	1	5	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	5	5	5	5		
51	7	8	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	0	6	1	1	0	0	0	0	0	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
52	6	9	2	3	2	0	0	0	0	0	6	4	0	0	6	4	4	6	4	6	6	4	0	0	0	0	0	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	
53	7	8	1	3	2	0	0	0	0	0	6	4	0	0	5	3	4	6	3	5	5	4	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	7	5	2	2	1	2	2	1	0	1	1	0	1	3	6	2	2	4	2	5	4	2	0	1	0	0	1	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	7	8	1	3	2	2	2	1	0	1	1	0	1	3	6	2	3	4	2	5	4	2	0	1	0	0	1	3	1	4	1	5	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	5	5	5	5		
56	4	2	1	3	2	2	2	1	0	1	1	0	1	3	6	2	3	4	2	5	4	2	0	1	0	0	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	
57	7	2	1	3	1	3	4	3	0	3	0	1	1	0	5	2	3	3	2	2	5	2	0	0	0	0	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	6	4	4
58	7	3	2	2	1	2	6	6	0	4	0	3	0	3	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	
59	7	1	2	2	1	6	6	3	1	3	0	5	0	1	5	5	5	5	4	6	5	6	2	1	2	0	1	5	5	5	4	5	2	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4		
60	7	2	2	2	1	6	5	4	1	3	3	4	2	4	5	5	5	3	4	4	4	5	0	3	1	2	4	4	4	4	2	5	4	3	4	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4		
61	7	5	2	2	1	2	2	1	0	1	1	0	1	3	6	2	2	4	2	5	4	2	0	1	0	0	1	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
62	7	2	2	2	1	2	1	1	2	1	0	2	1	1	6	4	3	4	3	5	5	4	0	1	1	1	0	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX			
1	60	7	2	2	2	1	6	5	4	1	3	3	4	2	4	5	5	5	3	4	4	4	5	0	3	1	2	4	4	4	4	2	5	4	3	4	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4			
2	61	7	5	2	2	1	2	2	1	0	1	1	0	1	3	6	2	2	4	2	5	4	2	0	1	0	0	1	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
3	62	7	2	2	2	1	2	1	1	2	1	0	2	1	1	6	4	3	4	3	5	5	4	0	1	1	1	0	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	4		
4	63	7	1	2	2	1	2	1	1	2	1	0	2	1	1	6	4	3	4	3	5	5	4	0	1	1	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
5	64	7	2	1	3	1	3	4	3	0	3	0	1	1	0	5	2	3	3	2	2	5	2	0	0	0	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	6	
6	65	7	2	2	2	1	3	4	3	0	3	0	1	1	0	5	2	3	3	3	2	5	2	0	0	0	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
7	66	7	8	1	3	2	3	6	1	0	0	0	1	0	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	0	6	1	3	1	4	1	5	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	5	
8	67	7	3	2	2	1	2	6	6	0	4	0	3	0	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
9	68	4	2	1	3	2	5	5	5	0	5	0	3	1	1	3	6	5	6	4	5	3	5	5	0	1	0	0	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	
0	69	7	2	2	2	1	5	6	5	0	5	1	5	0	2	6	6	6	6	5	6	6	5	2	1	3	0	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5		
1	70	7	1	2	2	1	5	6	5	0	5	1	5	0	2	6	6	5	6	5	6	6	4	2	1	3	0	4	4	3	4	2	5	3	4	4	3	2	3	2	3	3	1	3	4	2	4	2	2	4			
2	71	7	3	2	2	1	6	6	4	4	4	4	5	2	3	3	6	6	2	6	2	3	5	3	2	6	2	2	3	1	4	1	5	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	5		
3	72	7	2	2	2	1	6	5	4	1	3	3	4	2	4	5	5	5	3	4	4	4	5	0	3	1	2	4	4	4	4	2	5	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4		
4																																																					

Anexo 7: Informe de Turnitin al 28% de similitud se excluye referencias bibliográficas.

NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CLAS URCOS CUSCO - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%

9	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	search.bvsalud.org Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	scielo.isciii.es Fuente de Internet	1 %

Anexo 8: Constancia de trabajo de campo



CONSTANCIA

El gerente del CLAS URCOS, Organismo Público del Sector Salud del Ministerio de Salud, hace contar que:

YANINA FRANCO LEIVA, identificada con DNI No 40726383 y **YESICA RAQUEL MEDRANO MOSCOSO** identificada con DNI No 41456629, bachilleres en Psicología, aplicaron instrumentos de recolección de datos al personal de CLAS Urcos, con fines educativos, en el mes de enero del 2022, cumpliendo con las normas que la Dirección establece.

Se expide la presente constancia, a solicitud de las interesadas para presentar ante las autoridades (Universidad Autónoma de Ica) para los fines que estimen conveniente.

Urcos, 03 de febrero del 2022

GOBIERNO REGIONAL CUSCO - DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO SUR
GERENCIA CENTRO DE SALUD URCOS

GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO
RED DE SALUD CUSCO SUR - IPRESS URCOS I-4

Bigo. Raúl Troncoso Huaman
GERENTE IPRESS CLAS URCOS
CBP. N° 5453

Anexo 9: Fotos



