



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**PROGRAMA DE DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS
LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD PITIPO, PERÚ
2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Autor

Bach. Huamán Ramírez Luis Felipe

ORCID <https://orcid.org/0009-0008-2835-0711>

Asesor:

Dr. Tuesta Torres Edgar Roland

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3810-6180>

Línea de Investigación:

**Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que
promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido**

Sub línea:

Institucionalidad y gestión de las organizaciones

Pimentel – Perú

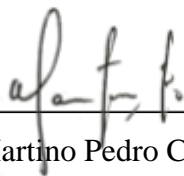
2024

Programa de disminución del estrés laboral para mejorar la satisfacción laboral en un centro de salud Pitipo, Perú 2023

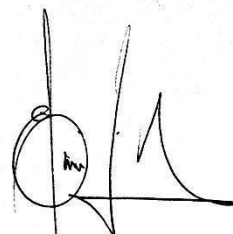
APROBACIÓN DE TESIS



Dr. Callejas Torres Juan Carlos
Presidente del jurado



Dr. Perez Martino Pedro Carlos
Secretario del jurado



Dr. Tuesta Torres Edgar Roland
Vocal del jurado




DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la DECLARACIÓN JURADA, soy el egresado del Programa de Estudios de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor(a) del trabajo titulado:

Programa de disminución del estrés laboral para mejorar la satisfacción laboral en un centro de salud en Pítipo, Perú 2023

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Huamán Ramírez Luis Felipe	DNI: 76464535	Firma 
-----------------------------------	----------------------	---

Chiclayo, 19 de junio de 2023.

Reporte de similitud




13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...


Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

10%  Fuentes de Internet

3%  Publicaciones

10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Derechos Reservados - Copyright
Dirección de Tecnologías de la Información
Desarrollo de Sistemas
eSeuss@uss.edu.pe

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Índice de contenidos

Índice de tabla	6
Índice de figuras	6
Dedicatoria	7
Agradecimiento	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del Problema	12
1.3. Justificación e importancia del estudio	13
1.4. Objetivos	13
1.4.1. Objetivos General	13
1.4.2. Objetivos Específicos	13
1.5. Hipótesis	14
1.6. Trabajos previos	15
1.7. Bases Teóricas relacionadas al tema	15
II. MARCO METODOLÓGICO	16
2.1. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación	16
Para enfoque cuantitativo	17
2.2. Variables, Operacionalización	17
2.3. Población, muestreo y muestra	19
2.3.1. Población	19
2.3.2. Muestreo (Tipo de muestreo - criterios de selección)	19
2.3.3. Muestra	19
Para enfoque cualitativo	19
2.3.1. Escenario de estudio	20
2.3.2. Caracterización de sujetos	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	20
2.5. Procedimientos de análisis de datos	20
2.6. Criterios éticos	20
2.7. Criterios de Rigor científico	20
3. RESULTADOS	21
3.1. Resultados según objetivos	21
3.2. Aporte de Investigación	21
3.3. Discusión de resultados	23
IV. CONCLUSIONES	23
V. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	24
ANEXOS	25

Dedicatoria

A mis padres, Hebert y María, por su amor incondicional y su incansable apoyo. Sus valores y enseñanzas han sido la base de mi éxito. A, tíos Jorge y Susana, por su paciencia y comprensión durante estos años de estudio. A mis hermanos, Guillermo, Enrique, Jesús y Karen, quienes con sus sonrisas y alegría me dieron la fuerza para continuar. Esta tesis es para ustedes, con todo mi amor y gratitud.

Agradecimiento

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han contribuido a la realización de esta tesis. En primer lugar, a mi asesor, el Dr. Edgard Tuesta, por su orientación experta, sus valiosos comentarios y su constante apoyo. Sin su guía, este trabajo no habría sido posible.

A los profesores del programa de maestría, quienes con su conocimiento y dedicación me han proporcionado las herramientas necesarias para alcanzar este logro, como también a mis compañeros de clases, quienes hicieron de este viaje una experiencia enriquecedora y memorable.

Al Centro de Salud de Pitipo por permitirme acceder a los datos necesarios para mi investigación y por su colaboración en el desarrollo de este proyecto.

Finalmente, agradezco a mi familia por su amor, comprensión y paciencia. Especialmente a mis padres, por ser mi pilar durante este proceso, y por ser mi inspiración diaria.

RESUMEN

El propósito del trabajo fue proponer un programa para disminuir el estrés laboral y mejorar la satisfacción laboral en 33 colaboradores del Centro de Salud de Pitipo, Lambayeque, Perú. Se empleó una metodología propositiva no experimental, utilizando el Cuestionario de Estrés Laboral y el Cuestionario de Satisfacción Laboral. Para medir el estrés laboral se usó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y para la satisfacción laboral la escala Likert de Sonia Palma Carrillo (SL-PC), con una validez de Pearson de 0.53 y 0.39 respectivamente, y un alfa de Cronbach de 0.640 y 0.728. Los resultados mostraron que el 44.7% de los colaboradores tienen un bajo nivel de signos de estrés laboral, el 39.5% un nivel medio y el 15.8% un nivel alto. En cuanto a la satisfacción laboral, el 92.1% reportó alta satisfacción y el 7.9% mediana satisfacción. Se concluyó que existe una relación débil ($\text{Tau B} = 0.171$, $p = 0.05$) entre el estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial, confirmando la hipótesis nula de que no hay relación significativa entre ambas variables. También se encontró una relación débil entre agotamiento emocional y satisfacción laboral ($\text{Tau B} = 0.043$, $p = 0.05$), y una relación media significativa entre realización personal y satisfacción laboral ($\text{Tau B} = 0.453$, $p = 0.004$), aceptando la hipótesis alterna. En cuanto a la despersonalización, se observó una débil relación con la satisfacción laboral ($\text{Tau B} = 0.100$, $p = 0.541$), confirmando nuevamente la hipótesis nula de que no hay relación significativa entre estas variables.

Palabras clave: estrés, satisfacción, colaboradores, establecimiento de salud.

ABSTRACT

The purpose of the study was to propose a program to reduce work stress and improve job satisfaction among 33 employees at the Pitipo Health Center in Lambayeque, Peru. A non-experimental, propositional methodology was used, employing the Work Stress Questionnaire and the Job Satisfaction Questionnaire. The Maslach Burnout Inventory (MBI) was used to measure work stress, and the Likert scale by Sonia Palma Carrillo (SL-PC) was used for job satisfaction, with a Pearson validity of 0.53 and 0.39 respectively, and a Cronbach's alpha of 0.640 and 0.728. Results showed that 44.7% of employees had a low level of work stress signs, 39.5% had a medium level, and 15.8% had a high level. Regarding job satisfaction, 92.1% reported high satisfaction and 7.9% medium satisfaction. It was concluded that there is a weak relationship ($\text{Tau B} = 0.171$, $p = 0.05$) between work stress and job satisfaction among healthcare staff, confirming the null hypothesis that there is no significant relationship between these variables. A weak relationship was also found between emotional exhaustion and job satisfaction ($\text{Tau B} = 0.043$, $p = 0.05$), and a medium significant relationship between personal accomplishment and job satisfaction ($\text{Tau B} = 0.453$, $p = 0.004$), accepting the alternative hypothesis. Regarding depersonalization, a weak relationship with job satisfaction was observed ($\text{Tau B} = 0.100$, $p = 0.541$), again confirming the null hypothesis that there is no significant relationship between these variables.

Keywords: stress, satisfaction, collaborators, health establishment.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Experimentar problemas como poca satisfacción laboral por la falta de recursos y condiciones adecuadas en el lugar de trabajo, genera negativamente la complacencia y el poco bienestar de los profesionales en varios aspectos: en primer lugar es la ausencia de los trabajadores llevando a cabo la sobrecarga laboral, más horas de trabajo que ejerce una mayor presión laboral para cumplir las demandas de la atención asistencial, por lo que esto genera una dificultad en la disponibilidad de tiempo para el descanso, conllevando con ello desorden en el rol de los profesionales, muy poca relaciones interpersonales entre los colaboradores, generando en ello su desnivel en la satisfacción laboral.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) entiende el estrés laboral como una serie de respuestas fisiológicas que los individuos expresan y cómo actúan en el ambiente cotidiano, el estrés se percibe cuando los eventos o situaciones adversas exceden la capacidad de uno, y estas condiciones afectan adversamente a los individuos en cuanto al desarrollo de su trabajo, por lo que el estrés se presenta cuando los deberes y responsabilidades superan los trabajos, habilidades y capacidades de un trabajador, afectando su desempeño y salud.

Un estudio realizado por International Business Report (IBR, 2022) informa diferentes países donde prevalece el estrés, siendo el primer país China, demuestra un nivel mayor al 75%, seguido de México indica menos de un 75%, continuando por Turquía con el aspecto mayor al 73% de su localidad, Vietnam menor al 73% y finalmente Grecia mayor al 69%.

Por lo tanto, la ONG – Social Progress Imperative (Pulluquitín, 2019) refiere que en los países que tienen más alta los niveles de estrés en América Latina son Chile, siendo uno de los primeros, seguido de Costa Rica, Argentina, Brasil y Perú al final en términos de calidad de las condiciones laborales. De igual forma, en 2021 el diario El Comercio reveló que cerca del 70% de los trabajadores en Perú dijeron no ser reconocidos por su sindicato.

El portal empresarial (ESAN, 2021) dice que los colaboradores con estrés descontrolado experimentan enfermedades emocionales con sintomatología orgánica, lo que los hace menos capaces de concentrarse en el trabajo. Esto

conlleva a equivocarse en su rendimiento laboral. Según este estudio, el bajo nivel de los colaboradores genera una productividad del 41% ante el estrés al cual están expuestos.

Del mismo modo, Perú es aún peor en términos de protección de los trabajadores. Con peores relaciones laborales (servicios sociales y de salud). La ((OIT), Estrés laboral, 2020) destaca que, en el caso de Perú, la epidemia del Covid-19 no solo provocó un arduo problema de salud, sino también una importante la disminución de actividad laboral desde los 1900 años a la actualidad, lo que obligó a la industria peruana a realizar diversos cambios en relación a la situación de estrés, ya que este último hasta cierto punto destruye la tranquilidad de los trabajadores. Por el contrario, organizaciones nacionales (Gestión, 2022) han ayudado a mejorar las condiciones laborales de alrededor de 11700 trabajadores a través de sus acciones.

En el contexto de Perú, el Ministerio de Salud (MINSA, 2019) en una encuesta relacionada con temas de estrés laboral, cerca del 32% de los colaboradores entrevistados indicaron padecer de un estrés laboral alto, indicando que el 30% aproximadamente de estos indicadores concluye que la prevalencia de este tema debe ser enfatizado, convirtiéndolo en una prioridad en las agendas organizacionales y nacionales. De igual manera, el MINSA (2018) desarrolla que el estrés es actualmente uno de los problemas principales que inquietan la energía y el ejercicio de los empleados y un componente de peligro para los centros laborales. Un estudio que investigó la forma como se sentían los trabajadores en la capital de Lima por el Ministerio del trabajo (MINTRA, 2018) encontró que la satisfacción laboral fue media, seguida de baja. Se puede concluir que no existe una percepción de satisfacción laboral en el Perú, ya que los trabajadores están insatisfechos con las actividades realizadas.

Según (Francesqui, 2019) Es un fenómeno que afecta a trabajadores en diversas industrias y sectores, y los profesionales de la salud no son una excepción. El trabajo en un centro de salud conlleva múltiples demandas físicas y emocionales, lo que puede desarrollar niveles significativos de estrés en los empleados. Este problema es importante de abordar, ya que esta enfermedad mental a un nivel crónico que genera reacciones desfavorables físico-mental de los coadyutores, como también para la calidad en la atención al paciente.

Por otro lado (Ortiz, 2021) refiere que, en muchos centros de salud, los profesionales enfrentan una sobrecarga de trabajo significativa, lo que se traduce en una acumulación de tareas. La indigencia de colaboradores y gran cantidad de pacientes contribuyen a esta realidad problemática. Los colaboradores de la salud a menudo se encuentran lidiando con una carga de trabajo abrumadora, lo que puede llevar a la falta de tiempo para realizar tareas de manera adecuada y a la sensación de estar constantemente apurados.

Además, (Gonzales, 2019) menciona que la sobrecarga de trabajo, otro problema asociado es la falta de recursos adecuados. Los centros de salud pueden carecer de personal suficiente, equipos modernos, tecnología actualizada y capacitación adecuada. Estas limitaciones dificultan aún más el manejo efectivo de la carga de trabajo y pueden aumentar los índices de estrés para los colaboradores.

El centro de salud Pitipo, que a su vez representa la Microred de Pitipo, el cual tiene bajo su jurisdicción puestos de salud, pertenece a la Red de Salud de Ferreñafe, el cual se rige bajo la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, es un establecimiento de primer nivel atención (GERESA, 2023), esta categoría describe los tipos de servicios que brinda en cuanto a la atención primaria, los cuales son, medicina, laboratorio, enfermería, obstetricia, odontología, psicología, nutrición, admisión, afiliación del asegurado y emergencia.

En este contexto en el centro de salud de Pitipo se observa a través de la percepción directa, al tener altos niveles de estrés laboral, se puede visualizar las siguientes **manifestaciones**, detalladas en las siguientes líneas:

Aumento de ausentismo de los colaboradores (asistencial y administrativo) con más frecuencia debido a temas relacionados al estrés laboral o simplemente por tener la necesidad de querer tomar descansos.

Disminución de la productividad en la atención asistencial, ya que, al no llegar a sus metas establecidas por sus jefaturas, se limita el acceso a la atención regular de un usuario afiliado al SIS.

Poca coordinación administrativa para agilizar los recursos y/o logística necesaria para el trabajo multidisciplinario del personal asistencial y también de los mismos.

Ambiente laboral tenso, por lo que sus relaciones interpersonales se ven afectadas, produciendo en ellos, roces y malestar para coordinar o poder trabajar en equipo.

En relación a estas manifestaciones, **nace el problema de investigación**, los niveles altos de estrés están generando malestar laboral entre los profesionales del área administrativa y asistencial del centro de salud de Pitipo, de la red de Salud de Ferreñafe, **cuyas causas** pueden ser las siguientes:

Disminución de sentimiento y compromiso laboral, pues empiezan a experimentar diferentes signos y síntomas emocionales, hasta físicos por no sentirse satisfechos en su lugar de trabajo.

Rotación de personal, pues las renunciaciones, permutas o desplazamiento de los colaboradores es constante ya que no desean experimentar entornos laborales estresantes.

La creciente necesidad de servicios de apoyo en el centro de salud de Pitipo surge debido a la falta de coordinación y resultados óptimos en los indicadores de desempeño, lo que obliga a la contratación de profesionales externos o la externalización de servicios para mitigar las deficiencias causadas por la falta de responsabilidad y compromiso laboral. El **objeto de investigación** está dado por el proceso de las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización.

Dadas las causas y manifestaciones de estrés observadas entre los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo, se hace imperativo profundizar en un estudio sobre los niveles de estrés experimentados y la satisfacción laboral, por lo que el **campo de estudio** de este trabajo es la dinámica de los niveles de estrés y satisfacción laboral. Este análisis nos lleva al objetivo de desarrollar un plan de intervención para mejorar tanto las condiciones laborales como personales de los trabajadores. En respuesta a la preocupación por los elevados niveles de estrés en ambientes laborales, especialmente en el sector salud, se han implementado varios programas de intervención. Estos programas están diseñados para ofrecer estrategias efectivas que ayuden a los profesionales a gestionar mejor el estrés en sus lugares de trabajo, buscando así una mejora integral en la calidad de vida laboral y personal de los empleados.

Un enfoque destacado para la intervención en el estrés laboral es la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC), que ha demostrado ser efectiva en la reducción de este tipo de estrés. Según investigaciones recientes de Martin (2021), la aplicación de programas de TCC en entornos sanitarios ha logrado disminuciones significativas en los niveles de estrés y ha mejorado la satisfacción laboral de los empleados. Estos programas suelen incluir sesiones para desarrollar habilidades de manejo del estrés, ejercicios de relajación y técnicas de reestructuración cognitiva, proporcionando a los trabajadores herramientas prácticas para enfrentar eficazmente las presiones diarias.

Además, el respaldo organizacional desempeña un papel clave en la disminución del estrés en el entorno laboral. Un estudio llevado a cabo por Becker y Peterson (2019) evidenció que, cuando las organizaciones proporcionan recursos suficientes y fomentan un ambiente de trabajo de apoyo, los niveles de estrés entre los empleados se reducen considerablemente. Esto puede incluir mejoras en las condiciones físicas del lugar de trabajo, así como la adopción de políticas que favorezcan un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, garantizando que los empleados no solo cuenten con los recursos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva, sino que también se sientan apreciados y respaldados por su empleador.

Por último, es esencial que estos programas de intervención sean adaptativos y personalizados para abordar las necesidades específicas de cada ambiente laboral. Como señala Smith y Rodríguez (2023), las intervenciones que consideran las particularidades culturales y organizacionales de cada lugar de trabajo tienden a ser más efectivas, ya que se ajustan mejor a las expectativas y situaciones reales de los empleados.

La implementación de intervenciones como la Terapia Cognitivo-Conductual y el fortalecimiento del apoyo organizacional no solo constituyen estrategias efectivas para mitigar el estrés laboral, sino que también representan inversiones significativas en el capital humano. Estas acciones contribuyen a la creación de un ambiente de trabajo más saludable y productivo, donde los empleados pueden desarrollarse y rendir al máximo de sus capacidades. Al invertir en la salud mental y el bienestar de los trabajadores, las organizaciones no solo mejoran la satisfacción y la eficiencia laboral, sino que también fomentan una cultura corporativa más resiliente y sostenible, crucial para el éxito a largo plazo.

1.2. Formulación del Problema

¿Qué estrategias efectivas pueden implementarse para reducir el estrés y mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo de la Red de Salud de la provincia de Ferreñafe, Perú 2023?

1.3. Justificación e importancia del estudio

La importancia de esta exploración reside en dejar un antecedente de investigación en el distrito de Pitipo – Ferreñafe - Lambayeque; ya que al proponer un programa para reducir los niveles de estrés laboral e incrementar la satisfacción laboral en los colaboradores de la Microred de Pitipo se podrá determinar su nivel de relación e implicancia que tienen estas dos variables en dichos colaboradores.

En ese sentido, la presente investigación brindará la información necesaria para que los jefes de establecimientos del Centro de Salud de Pitipo de la Red de Salud de Ferreñafe pongan en ejecución este plan estratégico que generen acciones para disminuir los agentes que direccionan al estrés a los colaboradores, con la intención de que ellos se sientan satisfechos y logren el desarrollo de sus responsabilidades apuntando a una buena convivencia laboral y atención adecuada a los beneficiarios del Seguro Integral de Salud (SIS).

Así mismo poder generar una preeminencia social ya que los pacientes del SIS perciben el trato y atención de los colaboradores hacia ellos como deficiente, contingente y muy parsimonioso, por lo que la implementación del programa ayudará en la determinación de los niveles de las variables mencionadas en líneas arriba, y repercutirá de manera favorable en los colaboradores de la Microred de Pitipo, ayudará a dominar los niveles de estrés y podrán percibir niveles de satisfacción laboral.

Y finalmente contribuye de forma académica ya que la conclusión de esta exploración facilitará la réplica de otros programas de intervención con la finalidad de reducir los niveles de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la Microred de Pitipo, para poder favorecer en la creación de módulos y/o programas, fortalecer un buen trato y clima laboral en los establecimientos de

salud adscritos en la Microred de Pitipo en su atención asistencial y gestión administrativa correspondiente.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivos General

Proponer un programa de disminución de estrés laboral que permita mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo - Ferreñafe, Perú 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo - Ferreñafe, Perú 2023.
- Establecer la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo - Ferreñafe, Perú 2023.
- Establecer la relación entre la despersonalización y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo - Ferreñafe, Perú 2023.
- Elaborar un programa de disminución de estrés laboral que permita mejorar la satisfacción laboral.
- Validar el programa para la disminución de estrés laboral que permita mejorar la satisfacción laboral.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

La formulación de un programa de disminución de estrés laboral mejorará la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo - Ferreñafe, Perú 2023.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo - Ferreñafe, Perú 2023.
- Existe relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo - Ferreñafe, Perú 2023.
- Existe relación entre la despersonalización y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo - Ferreñafe, Perú 2023.
- Existen estrategias cognitivas conductuales que permiten elaborar un programa para disminuir el estrés laboral y mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo - Ferreñafe, Perú 2023.

1.6. Trabajos previos

En este apartado menciono a los trabajos de modo internacional, según (Ramón, 2018) En su trabajo de investigación sobre la felicidad, los hábitos saludables y el estrés en la instrucción superior, concluyen que el estrés puede afectar a los docentes y su entorno de enseñanza, y puede causar problemas como: las condiciones de trabajo en que se encuentran y cómo afectan su salud física y mental, su adecuada educación, si la hubiere.

Así mismo (Chavez, 2021) Un estudio intenta aclarar la vinculación entre la salud mental y otras variables. Las metodologías utilizadas fueron cualitativas y cuantitativas. El método fue una encuesta bibliográfica, donde se llegó a la conclusión que estuvo conformada por docentes de 11 países, y se realizó entre los años 2000 y 2020. Las consecuencias obtenidas mostraron que la asociación de las relaciones afectivas fue diferente a otras variables como la depresión y el trabajo estresante. Además, la salud mental mejoró en el 96% de los sujetos.

Del mismo modo (Salazar, 2019) en su investigación que realizó en el sector industrial de en una constructora, como también Medina (2012) analizaron diferentes tipos de concesionarios de camiones en la ciudad de San Francisco, provincia del Zulia para el caso del estrés y la satisfacción laboral. Este intento combina dos cosas diferentes, llegando a la conclusión que sí sabes manejar lo primero, lo demás será beneficioso.

Echavarría (2019) llevó a cabo un estudio descriptivo transversal para analizar las características socio-profesionales del personal de enfermería de un hospital

de nivel III, centrándose en la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Los hallazgos revelaron que el 37% del personal experimentaba un nivel normal de fatiga mental al adquirir nuevos conocimientos. Sin embargo, se observó un alto grado de deshumanización e indiferencia, alcanzando un 55%. Los niveles de fatiga emocional resultaron ser moderados, siendo más elevados en situaciones de soledad y más bajos cuando prevalecía el bienestar personal. Estos resultados subrayan la importancia de abordar factores emocionales y de ambiente en el ámbito hospitalario para mejorar el bienestar y la eficacia del personal de enfermería.

Por su parte, Avella (2020) enfocó su investigación en examinar la satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería, así como las prácticas de comisión de estos profesionales asistenciales y sus asociaciones dentro de su campo de acción. El estudio, de tipo descriptivo y con un enfoque cuantitativo-transversal, utilizó pruebas de satisfacción influenciadas por el clima cálido y un mayor nivel de autocuidado, a pesar de las condiciones laborales adversas que pueden ser precursoras de enfermedades relacionadas con el calor. Curiosamente, encontraron que las personas que padecían enfermedades o estaban en riesgo, encontraban satisfacción laboral basada en motivaciones internas vinculadas a la seguridad. Este estudio destaca cómo factores externos y la percepción personal juegan un papel crucial en la satisfacción laboral en entornos desafiantes.

En la parte nacional tenemos a (Contreras, 2019) en informes estadísticos actuales, el país peruano lidera la lista de padecer estrés, donde límite al 40% de los trabajadores lo sufren, mientras que en el continente europeo el promedio es mayor al 27%. Teniendo un panorama claro de esta contingencia, digamos que solo en los USA, el estrés en el trabajo causa más de \$149,000 en ausentismo por año. Incluso la OMS califica el estrés en el trabajo como una "epidemia global" considerando las estadísticas que muestran que este tipo de estrés será la nueva epidemia del siglo XXI.

Del mismo modo (Rojas, 2020) pretende explicar que es el estrés, así como factores relacionados (procesos adaptativos, satisfacción laboral y comprensión psicológica) de los profesionales médicos que trabajan en Departamento de Psiquiatría del nosocomio de la casa superior de estudios de Vigo.

En esta investigación de enfoque cualitativo recopila información mediante mediciones utilizando entrevistas personalizadas. Esto demuestra que los principales problemas en este grupo son: "Muchos errores en el desempeño de sus funciones" "Sentimiento de debilidad por parte de los pacientes que no contribuye", "Ver el sufrimiento del paciente", y "Hacer demasiadas tareas fuera de sus responsabilidades". Al determinar la satisfacción laboral, se consideran factores, como: "Satisfacción laboral"; "Relaciones humanas" y "Relaciones Laboral". En términos de mecanismos de afrontamiento, los participantes obtuvieron la puntuación más alta: resolución de dificultades, apoyo psicosocial y reestructuración en el pensamiento. Después de todo, el autor infiere que el aprendizaje es la inteligencia de la mente, que nos dice que necesitamos mejorar nuestra forma de pensar, por lo que este pensamiento claro y la calma requieren una cuidadosa consideración.

Sánchez (2020) realizó un estudio entre los trabajadores de salud en Trujillo, enfocándose en el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados indicaron una alta correlación entre estas variables, sugiriendo que un buen clima organizacional conlleva a mayor satisfacción laboral. Esto se debe, en parte, a que las relaciones humanas en la institución estudiada son estrechas y armoniosas, lo que fomenta un ambiente de trabajo positivo y motivador.

Por otro lado, Rodríguez (2018) investigó los factores de riesgo en un entorno hospitalario en Arequipa, centrándose en cómo el ambiente laboral influye en el burnout del personal. El estudio concluyó que existe una relación positiva entre el ambiente laboral estresante y el burnout, exacerbado por factores como relaciones interpersonales deficientes, la falta de actividades recreativas y una insuficiente capacitación técnica. Según la correlación de Spearman, esta relación entre las variables fue alta, destacando la necesidad de mejorar las condiciones laborales y de ofrecer más apoyo y formación al personal para mitigar el riesgo de burnout.

Por otro lado (Mejía, 2021) en Lima norte se exploró el vínculo entre el trabajo de los empleados del hospital y el desgaste profesional. Los métodos y las muestras fueron de diseño correlativo o no experimental, la muestra de prueba incluyó más de 560 participantes entre varones y féminas. La herramienta de recopilación fue la Escala de Acción Climática CL-SPC y la Escala de Quema de Maslach (MBI).

El producto de todo esto es inversa y altamente significativa. A modo de conclusiones el burnout entre los profesionales de enfermería de los hospitales de Lima Norte, se asoció con mayores condiciones laborales que conducen a un menor burnout y menores condiciones laborales que conducen a un mayor burnout. De igual forma, los niveles de desgaste mental y despersonalización para el estrés y los niveles de desempeño son negativos con una significancia.

Por su parte, (Aguilar, 2018) realizó una investigación en colaboradores con una muestra aproximadamente más de 30 profesionales entre ambos géneros mayores de edad hasta los 50, que cuentan con vínculo laboral y trabajan medio tiempo. Utilizando la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y la Escala de Estrés Laboral de Miteli-Trocht y Andersen. La situación general se observa en los índices de satisfacción laboral, con porcentajes que van del 44% al 70%. De igual forma, se encontró un nivel normal en los indicadores del estrés en el trabajo, se obtuvo que van del 42,7% al 52,3%. Se encontró una relación muy negativa entre la tranquilidad en el trabajo y el estrés laboral entre los colaboradores de la institución financiera (Huaral).

Por otro lado, (Estrada, 2020) en la institución Microred de salud de Cono Sur, investigó de manera descriptiva a través del enfoque cuantitativo-correlacional a los profesionales de cuidados intensivos. Los participantes estuvieron compuestos por más de 160 profesionales, la metodología fue de análisis llegando a la conclusión que, una gran proporción de los profesionales tienen niveles de fatiga de moderados a bajos.

Además, (Angeles, 2019) Pronóstico analizar y describir, los indicadores y fuentes de Información relacionados a la fatiga mental en el servicio militar. En base a datos prospectivos y según criterios de inclusión-exclusión, los participantes investigados llegaron a más de 65 trabajadores que desempeñan sus responsabilidades en situaciones reprobables en su centro laboral. Se encontró que el Burnout prevaleció en el 7,8% de los trabajadores analizados, con un 29,7% con "fatiga mental", un 39% con altos niveles de "despersonalización" y un 37% con altos niveles de "confianza". Se concluyó que los profesionales de dicha institución presentaron bajos índices de estrés.

En otro estudio, (Mostacero, 2021) pretende describir a través del método Investigación realizada descriptivo-correlacional; utiliza el Inventario de Burnout de Maslach como instrumento y Satisfaction Scale ESL-VD; la muestra fue cerca

de 320 maestros de una universidad privada. Señala que hay discrepancias en el trabajo, el investigador ha encontrado mucha fatiga en su salud mental y despersonalización. En cuanto a la satisfacción laboral, cabe señalar que es una pequeña muestra la que se representa un alto nivel de análisis, pero sin significación estadística. Finalmente, se ha encontrado relación altamente significativa entre enfermedad nueva (estrés) y satisfacción laboral para el modelo univariado; cuanto más agotamiento, menos satisfacción laboral.

Del mismo modo, (Blanco, 2022) el propósito de esta exploración científica fue ahondar en la educación pública en Abancay relacionado al estrés. En cuanto a la metodología, se refiere al primer tipo, métodos cuantitativos y transversales a nivel descriptivo más que experimental. El grupo evaluado para la indagación fue de 49 magistrales de Apurímac, un centro educativo público de Abancay, quienes fueron entrevistados después de dos años. Los cuestionarios fueron: Cuestionario Inventario de Burnout de Maslach (MBI) basado en Berrocal y Farfán (2021), Ruiz y Zavaleta (2013) denominado Work Stress Questionnaire for Teachers. Como resultado se obtuvo una correlación significativa entre la fatiga emocional y la satisfacción laboral, y una correlación negativa significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral. El trabajo y la satisfacción laboral mostraron una correlación significativa y directa, por lo que no se mostró dicha correlación. Por lo tanto, se determinó que existe una relación inversa, los horizontes más altos de trabajo conducen a una menor satisfacción laboral y viceversa.

Arellano et al. (2022) desarrollaron un programa de intervención centrado en el estrés laboral en la Dirección Regional de Salud de Tumbes con el objetivo de diseñar e implementar estrategias efectivas que reduzcan el impacto del estrés laboral en los trabajadores asistenciales y, a su vez, mejoren su rendimiento y satisfacción laboral. La muestra incluyó a 221 trabajadores del sector asistencial. Los hallazgos indicaron que un porcentaje considerable de los encuestados reportó altos niveles de estrés laboral, lo cual podría afectar negativamente su desempeño laboral. El análisis del desempeño mostró que el 55% de los trabajadores tenía un nivel medio de desempeño, mientras que el 45% alcanzaba niveles altos. La conclusión fue que el estrés laboral es un factor significativo que puede influir en el desempeño del personal asistencial,

sugiriendo la necesidad de implementar un programa de intervención dirigido específicamente a manejar el estrés laboral y mejorar la eficacia del personal.

Por otro lado, Gutiérrez et al. (2018) buscaron determinar la efectividad de un programa de pausas activas para reducir el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica en Lima. La muestra estuvo compuesta por 40 trabajadores administrativos. Se utilizó un cuestionario validado para evaluar el estrés laboral, abarcando aspectos psicológicos, fisiológicos y los factores estresantes. Las pausas activas se realizaron tres veces por semana durante un mes, y se emplearon pruebas estadísticas para comparar los niveles de estrés antes y después de la intervención. Los resultados evidenciaron una reducción significativa en los niveles de estrés laboral del personal. Este estudio confirmó que la implementación de un programa de pausas activas es una estrategia efectiva para mitigar el estrés laboral en el personal administrativo.

Ruiton (2022) desarrolló un programa para enfrentar el estrés laboral dirigido al personal de un Centro de Salud en San Ignacio. Al aplicar la Escala de Estrés Laboral a 29 profesionales, con edades comprendidas entre 23 y 53 años, se identificó que el 48% de los participantes experimentaba un alto nivel de estrés laboral. Además, el 17% presentó un nivel de estrés promedio alto, el 11% un nivel promedio bajo y el 24% un nivel bajo de estrés. Estos resultados destacan que la mayoría del personal enfrenta niveles significativos de estrés, lo que subraya la necesidad de implementar el programa de afrontamiento propuesto. Dicho programa, compuesto por trece sesiones basadas en técnicas cognitivo-conductuales, está diseñado para reducir los niveles de estrés y mejorar el bienestar general del personal.

Por otro lado, Acosta (2022) creó un programa de bienestar psicológico destinado al personal de una institución municipal en Otuzco, con el objetivo de mejorar la gestión del estrés laboral. La muestra, seleccionada de manera probabilística, incluyó a 146 colaboradores. Utilizando la Escala de Bienestar Psicológico (EBP), los resultados revelaron que el nivel medio de estrés laboral era el más frecuente (45.9%), seguido de factores organizacionales (38.4%). Los niveles más altos de estrés se observaron en las dimensiones de presión laboral (65.8%) y falta de realización personal (52.1%), mientras que el apoyo social fue percibido como insuficiente (48.6%). Estos resultados ponen de manifiesto la urgencia de intervenir, y el programa de bienestar psicológico propuesto se enfoca en abordar específicamente la presión laboral y la falta de realización personal para mejorar el bienestar general de los colaboradores.

Lagos et al. (2020) evaluaron la efectividad de un programa cognitivo conductual diseñado para manejar el estrés laboral en pre internos de medicina del Hospital Escuela San Juan de Dios Estelí. El estudio involucró a 15 participantes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, con edades comprendidas entre los 20 y 23 años. La intervención consistió en tres sesiones de una hora cada una. Para medir los niveles de estrés antes y después de la intervención, se utilizaron herramientas como la escala Likert, el cuestionario de Maslach Burnout, la escala de malestar psicológico de Kessler y una lista de cotejo. Los resultados mostraron una disminución significativa en los niveles de estrés después de la intervención. Específicamente, la escala de malestar psicológico reveló una reducción del 30% en la probabilidad de sufrir un trastorno grave y un 4% en la probabilidad de un trastorno moderado. Las mejoras fueron notables también en aspectos como el cansancio emocional y el malestar psicológico. La intervención cognitivo-conductual demostró ser una herramienta efectiva para la reducción del estrés en los pasantes de medicina, sugiriendo que podría ser valiosamente aplicada en contextos similares para el manejo del estrés laboral. Este enfoque proporciona un marco práctico para abordar el estrés en entornos altamente exigentes como el de la medicina pre interna, mejorando no solo el bienestar individual de los participantes sino también potencialmente su rendimiento y eficacia profesional.

1.7. Bases Teóricas relacionadas al tema

La implementación de programas de intervención para mitigar el estrés laboral y aumentar la satisfacción laboral en trabajadores de la salud es un campo que está ganando interés en la investigación moderna. Los enfoques teóricos y prácticos utilizados en estos programas se basan en pruebas empíricas que respaldan su efectividad y su capacidad de adaptación en diversos entornos de salud.

La Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) ha sido exhaustivamente investigada y empleada como un método eficiente para manejar el estrés laboral. Según Jensen et al. (2021), la TCC facilita a los empleados la modificación de sus patrones de pensamiento negativos y el desarrollo de técnicas de afrontamiento más robustas, resultando en una notable disminución del estrés y un aumento en la satisfacción laboral.

Las técnicas de Mindfulness y Meditación están diseñadas para ayudar a los individuos a centrarse en el momento presente y a fomentar una mayor consciencia de sus pensamientos y emociones sin emitir juicios. Los estudios de Tan et al. (2020) indican que los programas basados en mindfulness disminuyen el estrés y elevan la satisfacción laboral al promover la relajación y el bienestar mental en los profesionales sanitarios.

El Entrenamiento en Resiliencia es otro recurso valioso para los trabajadores de la salud, permitiéndoles gestionar el estrés de manera efectiva. O'Connell y Smith (2019) destacan que este tipo de entrenamiento proporciona a los empleados las herramientas necesarias para enfrentar adversidades y mantener un rendimiento óptimo incluso en situaciones de alta presión.

Las Intervenciones Multicomponentes combinan múltiples estrategias, como el manejo del tiempo, entrenamiento en habilidades sociales y sesiones educativas sobre salud y bienestar, han demostrado ser particularmente efectivos. Brooks y Carter (2021) destacan que estas intervenciones multicomponentes ofrecen los mejores resultados en términos de reducción de estrés y mejora de la satisfacción laboral porque abordan los diversos factores que contribuyen al estrés laboral.

Continuando con el estudio del estrés en el trabajo, basado en el esfuerzo y la recompensa, se encuentra un ejemplo descrito por (Coral, 2020), quien dice que el estrés en el trabajo ocurre cuando los empleados trabajan mucho y no son recompensados de acuerdo a sus esfuerzos, lo que afecta su autoestima y desempeño. El estrés en el trabajo se define como una situación conflictiva que amenaza la estabilidad mental (Rubio et. al, 2019), se considera una amenaza de estrés en el trabajo o una advertencia para el cuerpo.

De la misma manera (OMS), 2022), se explica que el estrés incluye muchas condiciones que pueden afectar las acciones humanas, como un aviso biológico que se modifica ante cualquier cambio o pueden ocurrir cambios que el cuerpo percibe como dañinos. A su vez (Dávila, El estrés familiar y el desempeño laboral de la secretaría, 2020) define el estrés de manera que se confirma la relación entre el medio ambiente y el sujeto, donde se utilizan los recursos humanos para poder soportar situaciones estresantes, mientras que (Mena, 2020) aporta más información sobre el estrés, Por otro lado, fue confirmada por Tobias Shafer, quien afirma que el estrés será una solución que

puede ser corregida y reducida por las diferencias individuales, por otro lado (Ramirez, 2019) la idea de que el estrés laboral se presenta en situaciones de trabajo que no son compatibles con las habilidades o herramientas del colaborador, provocando la molestia físico, mental y emocional.

Hay tres etapas del proceso del estrés: la etapa de ansiedad, el individuo inicia con una crisis de ansiedad y reacciona deliberadamente de cierta manera ante un peligro percibido (Carreón, 2020) la segunda fase de resistencia, caracterizada por prolongar la fase de ansiedad, el cuerpo, manteniendo la fase de ansiedad, comienza a adaptarse a las situaciones estresantes (García, 2020). La última parte es el episodio de la fatiga, que se inicia cuando el estrés supera la resistencia de la parte humana, lo que muestra la capacidad de resistir a nivel orgánico y mental, por otro lado (Mutual, 2017) muestra dos tipos de estrés, por la cual las define como eustrés y distrés, definiéndose:

el estrés es un estado de despierto pleno y completa que permite a la persona afrontar y superar los acontecimientos cotidianos que requieren cierto grado de vigilancia y rapidez de respuesta, así como el distrés está definido como una reacción de alerta extrema que destruye la salud mental de la persona y estado orgánico.

En cuanto al estrés en el trabajo, (Fernández, 2020) lo define como la actitud de los empleados para responder a expectativas de su trabajo que no le son familiares para sus competencias profesionales, por otro lado (Tello, 2019), considera el estrés en el trabajo, debido a que puede generar riesgo psicológico, lo que afecta el comportamiento y las relaciones humanas. Así, el estrés en el trabajo está representado por la respuesta de todo el organismo ante diferentes niveles de estrés (Patlán, 2019)

(Maslach, 1997) describe el nivel de estrés de los recursos humanos, empieza con el agotamiento emocional, esta condición es un aumento del estrés, es decir, una persona comienza a sentirse mentalmente cansada, menos productiva y poco capaz de realizar sus responsabilidades, esta condición se manifiesta a causa del primer paso, resultando en la complejidad del comportamiento y pensamientos que afectan la personalidad de una persona y la reducción del valor interior, reflejando un mal comportamiento en el trabajo.

El planteamiento Teórico de Recompensa del Esfuerzo (Siegrist J. , 1996) describe el estrés en el trabajo y su impacto en la salud a través de los juicios de

los seres humanos sobre sus ingresos futuros en lo que conlleva el resto de sus días. Los indicadores representados por esta guía teórica incluyen el posible conflicto de ser desvinculado laboralmente, la incertidumbre contractual, las permutas repentinas de encargo, ideas no exploradas por sus deseos laborales y la inestabilidad laboral. Los medios de premiación a largo plazo estarán determinados por el respeto, el estatus y la paga, mientras que la alta motivación provendrá de componentes externos, como las exigencias y responsabilidades del trabajo, o factores internos, como altos deseos de querer hacer las cosas o la incapacidad para soportar el estrés.

En cuanto al segundo tipo de estudio (satisfacción laboral), citando a Herzberg, nombrada como la teoría de los 02 factores, que establece que las causas del desagrado de los empleados son completamente diferentes a las causas de la satisfacción. Según (Chiang, 2021) respecto a la satisfacción laboral, la describen como una condición guiada por sentimientos físicos. (Machuca, 2021) también ayuda a definir la satisfacción laboral como una situación percibida por el empleado en el lugar donde trabaja, como también, (Valero, 2021) define el bienestar en el trabajo como una experiencia interesante, producto de examinar sus responsabilidades en su trabajo o experiencia laboral, relacionada con (Wasaf, 2021), su trabajo, ya sea bueno o malo.

Según (Pizarro, 2019) quienes enfatizan la calidad de la estimulación como algo significativo para conseguir el deleite profesional, argumentan que la motivación de los empleados es importante, ya que la estimulación de cada segmento de la formación es el deseo de realizar su trabajo de manera exitosa y satisfactoria. Por otro lado, (Tomás, 2019) revela muchos factores que pueden causar insatisfacción laboral, incluidos los salarios, las relaciones con los superiores y la cooperación con los compañeros, mientras que (Quispe, 2020) hago hincapié en los factores que empobrecen o patrocinan la complacencia: fortaleza, alerta en el encargo, la convivencia humana de manera saludable, la formación y las habilidades y el éxito de las personas, así como la economía, el crecimiento del crecimiento de otras cosas. Por su parte (Pedraza, 2020) hace hincapié que en una institución pública o privada es importante que prevalezca una buena satisfacción laboral.

Otros conceptos de cambio en la satisfacción laboral descritas por (Ruiz, 2013) son el puesto jerárquico laboral: esto se muestra en la evaluación del empleado

de su trabajo en el lugar de trabajo, las el estado del área laboral: grado de satisfacción con la necesidad de la empresa u organización de proveer equipo, espacio de trabajo, equipo y mobiliario para un perfecto servicio, convivencia laboral: esta es la medida en que se establecen buenas relaciones entre colegas sin faltarse el respeto y sabiendo escuchar sus ideas y opiniones, vigilancia: comportamiento de los directivos para beneficiar, entusiasmar, tener mano con en el ejercicio de sus empleados, adelanto y formación: la medida para facilitar el desarrollo y adiestramiento, que aumentan su eficacia en el encargo, discutir: transferencia de averiguación y declaración continua para sus empleados y mejorar su adeudo, salarios y bienes sindicales: tasa de admisión basada en el jornal y los bienes sindicales ofrecidos por la asociación laboral.

La teoría de Herzberg, conocida como la teoría de los dos factores, sostiene que la satisfacción laboral surge tanto de los beneficios intrínsecos del trabajo como de las emociones que este genera en los empleados. Herzberg señaló que ciertos factores internos y motivacionales son esenciales para el rendimiento, la autoconciencia, la motivación, el compromiso y el reconocimiento del trabajador. Por otro lado, existen factores externos o de higiene que, cuando no están presentes, suelen llevar a la insatisfacción laboral. Estos factores incluyen la estructura organizativa, las relaciones interpersonales, la remuneración y los beneficios ofrecidos por la empresa, las condiciones del entorno laboral, la seguridad proporcionada por la organización, así como las oportunidades para el desarrollo profesional y el crecimiento personal en el área de especialización (Mora, 2021).

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación

Esta investigación es de naturaleza proyectiva, lo que facilita la formulación de respuestas variadas, actuando como soluciones alternativas a necesidades o problemas identificados en el grupo estudiado (Hurtado, 2010).

La investigación adopta un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, específicamente de tipo transversal y descriptivo-proyectivo. Esto significa que se identifican problemas actuales para luego proponer soluciones. La metodología no experimental se justifica porque no se manipulan las variables; en cambio, se analizan en su contexto natural. Además, el estudio es transversal porque los datos se recogen en un único momento. Se clasifica como descriptivo porque permite detallar y documentar los resultados observados en la investigación (Hernández et al., 2018).

Para enfoque cuantitativo o mixto

II.2. Variables, Operacionalización

Variable 01 (V1): Programa de disminución del Estrés laboral

Definición conceptual: En un contexto laboral, donde el estrés puede afectar significativamente el bienestar y la productividad, tales programas se revelan como herramientas clave para mejorar la salud mental de los empleados y la eficiencia organizacional (Kabat-Zinn, 2019). Para poder definir y entender el estrés, nos basamos en la teoría de Maslach y Jackson (1981) definiéndose como una manifestación psicológica nociva para el ser humano, que surge debido a las exigencias laborales, producto de una relación conflictiva entre el empleado y su empleador.

Definición operacional: Conjunto de acciones, intenciones que el sujeto reconoce y le permiten ostentar satisfacción con su propia existencia. Por lo que los altos niveles de exigencia laboral que el ser vivo experimenta, produce estrés, y por la falta de recursos no tiene como canalizar sus respuestas de forma congruente, por lo que se hará uso del cuestionario de Estrés Laboral dirigido a docentes, adaptado por (Berrocal, E. y Farfán, H., 2021) conformado por tres dimensiones y 22 ítems.

Variable 02 (V2): Satisfacción laboral

Definición conceptual: (Ruiz G. & Zavaleta F., 2013) la definen en relación a la actitud del colaborador como producto de su ambiente profesional y como este se dirige a la misma.

Definición operacional: Son las formas de cómo el ser humano manifiesta su momento de tranquilidad en su lugar laboral, se hará uso del test de Satisfacción laboral SL-ARG de Sonia Palma Carrillo con el propósito de medir la actitud del colaborador en relación a su trabajo, que consta de 07 dimensiones y de 29 ítems. (Anexo 01 y 02).

*Coloque como **Anexo 1** la Matriz de Operacionalización de variables.*

II.3. Población, muestreo y muestra

Se describen las características de la población objeto de la investigación realizada. Se aplica, de acuerdo al estudio un tipo de muestreo que posibilitará identificar cuáles son las unidades que en la muestra se integrarán. Asimismo, las características de la población y el proceso de selección de una muestra dentro de los marcos de la representatividad, quedará seleccionada.

II.3.1. Población

Según (Ñaupas, 2013) como todo anómalo en estudio que tiene características usuales entre sus miembros, por consiguiente, se incluye a todos los colaboradores empleados bajo las diferentes prestaciones de servicios para brindar en el Centro de Salud de Pitipo, quienes tienen diferentes formaciones educativas, ya sea técnicas, auxiliares y profesionales, haciendo un total de 33 (N=33).

II.3.2. Muestreo (Tipo de muestreo - criterios de selección)

Dada la magnitud de la población no se está utilizando ninguna metodología para el muestreo, tomando a todos los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo, para ser partícipe de la investigación, (Carpio & Hernandez, 2019).

II.3.3. Muestra

La muestra lo componen 33 colaboradores asistencias y administrativos del Centro de Salud de Pitipo (Arias, 2022).

II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Se utilizaron encuestas para la acumulación informativa y a través de los respectivos cuestionarios para determinar las dificultades actuales en dichas

variables ya mencionadas. De esa manera participan los elementos que lo componen tomando en cuenta el enfoque histórico racional está asociado con una comprensión del cambio a lo largo del tiempo y una síntesis analítica que desarrolla un marco integral para analizar el curso en dichas variables ya mencionadas en la investigación.

La deducción y la conclusión son procesos causales que se generalizan mediante la obtención del conocimiento más completo que facilite el estudio de leyes, conceptos y teorías. El instrumento implementado se utilizará para evaluar las variables de estudio, estrés laboral con opción de aumentar respuestas múltiples que refleja veintidós preguntas y interrogatorio de satisfacción laboral que consta de 29 preguntas. (Anexo 03).

Para la actual exploración se manejan los valores de la escala de Likert con 06 opciones, las cuales se describen: la primera de 22 preguntas, para el presente trabajo se emplearon los valores según escala de Likert con 06 opciones, que van desde el 0 al 6, según se describen a continuación: todos los días con el valor de 6, varias veces a la semana con el valor de 5, una vez a la semana con el valor de 4, algunas veces al mes con el valor de 3, una vez al mes o menos con el valor de 2, pocas veces al año o menos con el valor de 1 y finalmente 0 que equivale a Nunca. Y la segunda de 29 preguntas se emplearon los valores según escala de Likert con 05 opciones, que van desde el 01 al 05, según se describen a continuación: totalmente de acuerdo con el calor de 5, de acuerdo con el valor de 04, indiferente con el valor de 03, en desacuerdo con el valor de 02 y finalmente 01 que equivale a totalmente en desacuerdo.

Validación

Para lograr el propósito de recolección de datos, los instrumentos pasan por un sumario de validación por parte de tres instructores en la materia para verificar los elementos pertenecientes a cada dimensión de las variables investigadas, a partir de lo cual se utilizaron las tablas de preguntas para servidores y jefaturas. Para comprender la problemática de este estudio y la consecución de nuestros objetivos, visitaremos diferentes áreas de la fuerza laboral como objeto de estudio.

Confiabilidad del instrumento

Esta confiabilidad fue determinada por el análisis de fiabilidad tomando en cuenta que la escala sí se elimina el elemento, para el procesamiento del alfa de Cronbach, por ende, para el caso de las 02 variables ya antes mencionadas, se aplicó a 20 coadyutores dándonos como efecto del coeficiente de alfa Cronbach del 0,641 y 0,659 correspondientemente, considerando ambos resultados en una condición alta. (Anexo 05)

Interpretación de resultados:

En este apartado hablaremos de todos los resultados que se obtuvieron mediante la herramienta del SPSS versión 27, por lo cual tenemos como primera muestra los datos de confiabilidad de ambas variables.

II.5. Procedimientos de análisis de datos

Este estudio tiene como procedimiento poder administrar dos cuestionarios las cuales fueron validadas por 03 juicios de expertos (Anexo 04) de las 02 variables ya antes mencionadas en los colaboradores administrativos y asistencial (Anexo 06) del Centro de salud de Pítipo – 2023 (Anexo 07), tomando en cuenta que serán evaluados todos los colaboradores de dicha Centro ya que su población es por conveniencia del investigador y la descripción del siguiente apartado tendrá como referencia textual a las normas APA. En la recepción de información se manipuló el implemento estadístico SPSS. Esto le permite ver tablas y gráficos visuales que brindan resultados para aplicar correctamente pruebas de confiabilidad, desarrollar pruebas de hipótesis e interpretar tablas de resultados. Las encuestas serán administradas individualmente y tendrán un tiempo cercano a 15 minutos por cada partícipe, siendo compromiso del estudioso completar este sumario.

II.6. Criterios éticos

Para la realización de este proyecto de investigación es necesario tener en cuenta un alto acuerdo y responsabilidad en la realización de este proyecto de tesis, con el objetivo de evitar la apropiación y/o engaños, ya que se han protegido los derechos de los efectos intelectuales al respeto para los autores en

cada cita textual o información presentada en cada uno de sus contenidos, (Ñaupas, H. et al., 2018) otorgan gran importancia a respetar el carácter éticos del desarrollo en una investigación, como lo es el consentimiento informado, los nombres de los trabajadores, sus resultados tras las encuestas aplicadas, los permisos a la institución donde se aplicó la encuesta y demás, para tener en cuenta el aporte relevante del estudio para los fines académicos.

II.7. Criterios de Rigor científico

Confiabilidad: Esta norma otorga seguridad y confiabilidad a la investigación porque las herramientas utilizadas son confiables y la confiabilidad de los resultados está garantizada. Esto también indica la propiedad y claridad de los datos recopilados.

Relevancia teórica: La teoría utilizada en este estudio contribuyó elocuentemente a las variables del estudio, ya que permitió una manipulación más precisa de las variables.

Transferibilidad: Los resultados de este estudio representan datos necesarios y valiosos, además este estudio podría hacer una contribución significativa a la salud y servir a modo de pedestal para futuras exploraciones.

Aplicabilidad: Se determinó que los procedimientos descritos en este estudio se basaban en un espécimen definido por razonamientos de inserción y supresión. Esta memoria puede servir como referencia para futuras indagaciones encauzadas a mejorar significativamente las variables estudiadas.

II.8. Aporte Práctico

El aporte práctico de la investigación se centra en la creación de un programa para reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral entre los colaboradores del centro de salud de Pitipo. Este programa se basa en la teoría Cognitiva Conductual, la cual está constituido por actividades que ayudan a identificar y corregir pensamientos distorsionados o irracionales que fomentan el estrés laboral y la insatisfacción. Los participantes aprenden a reconocer y modificar patrones de pensamiento negativos que exacerban el estrés. Además, se desarrollan habilidades de afrontamiento mediante la enseñanza de técnicas de relajación, resolución de problemas y comunicación asertiva, junto con habilidades específicas para manejar eficazmente el estrés.

El enfoque del programa también se dirige a cambiar comportamientos observables, permitiendo que los participantes mejoren su eficacia laboral y su capacidad para gestionar el estrés. Se promueve el establecimiento de metas y el seguimiento del progreso, lo que permite a los participantes mantener un enfoque claro en sus objetivos y evaluar su éxito a lo largo del programa. Finalmente, se fomenta el autocontrol y la autoeficacia, ya que, al adquirir y practicar nuevas habilidades de afrontamiento, los participantes desarrollan un mayor sentido de control sobre su entorno laboral y una mayor confianza en su capacidad para manejar el estrés de manera efectiva.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados según objetivos

En este apartado, se presentan los resultados obtenidos mediante el uso de la herramienta SPSS versión 27. En primer lugar, se analizaron los datos de confiabilidad de ambas variables.

Se realizó un resumen del procesamiento de casos, estadísticas de fiabilidad y estadísticas de total de elementos. Los resultados mostraron una confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0,640 en la variable de estrés laboral, ubicándola en una categoría "Buena" según AVECILLAS (2016). Este análisis tomó en cuenta la distribución de esta. Por otro lado, la confiabilidad de la variable estrés y sus tres dimensiones arrojó los siguientes resultados: para agotamiento emocional, un alfa de Cronbach de 0,493; para realización personal, 0,753; y para despersonalización, 0,550. Estas dimensiones se clasificaron en las categorías de "Regular", "Bueno" y "Bueno" respectivamente (ver Anexo 05).

Además, se presentó un resumen adicional del procesamiento de casos, estadísticas de fiabilidad y estadísticas de total de elementos, que mostró una confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0,728 en el estrés laboral. Este resultado ubicó la confiabilidad en una categoría "Muy Buena" según AVECILLAS (2016), considerando su distribución (ver Anexo 06).

En cuanto a la prueba de normalidad, según el test de Shapiro-Wilk, se determinó que si $p < 0,05$ se rechaza la no correlación significativa inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo - Ferreñafe en 2023. Según Carmona (2015), los datos no presentaban

una distribución normal, por lo cual se aplicó estadística no paramétrica (ver Anexo 07).

En el análisis de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del centro de salud de Pitipo, se empleó la prueba de correlación siguiendo las directrices establecidas por Baptista (2014). Los resultados indicaron un valor de $p=0.00$ ($p < 0.05$), demostrando una relación significativa entre ambas variables. Específicamente, se observó una correlación de -0.051 , sugiriendo una relación inversa y de magnitud baja; esto es, a menor estrés laboral, mayor es la satisfacción laboral, esta relación se explica por la naturaleza del estrés y cómo afecta la percepción que tienen los empleados de su trabajo. Un ambiente laboral con niveles de estrés manejables permite que los empleados se sientan más cómodos, seguros y valorados en sus roles, lo que conduce a una mayor satisfacción laboral. Esto se debe a que un menor estrés facilita un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, mejora las relaciones interpersonales en el trabajo y permite que los empleados se concentren más en las tareas que encuentran gratificantes (ver Anexo 08).

Adicionalmente, se exploraron las correlaciones entre las dimensiones específicas del estrés laboral y la satisfacción laboral. Los resultados fueron los siguientes: para la dimensión de agotamiento emocional, la correlación fue de -0.171 ; para despersonalización, fue de -0.043 ; y para realización personal, la correlación resultó ser de 0.101 . Según la clasificación de Baptista (2014), estas correlaciones se interpretan como negativas, débiles y significativas para el agotamiento emocional y la despersonalización, mientras que para la realización personal se observa una correlación positiva baja pero significativa. Estos hallazgos sugieren que mientras mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización se asocian con menor satisfacción laboral, un mayor grado de realización personal está relacionado con un aumento en la satisfacción laboral (ver Anexo 09).

Asimismo, de acuerdo con la distribución de respuestas de los colaboradores al cuestionario de estrés laboral, el cual tiene tres categorías: malo, regular y bueno. De un total de 33 colaboradores encuestados, la mayoría, 29 personas, reportaron tener un nivel regular de estrés laboral. Tres colaboradores indicaron que su nivel de estrés es malo, y sólo uno de ellos consideró que su estrés laboral es bueno. Este patrón indica que la mayoría de los trabajadores

experimentan un nivel moderado de estrés en el trabajo, con pocos inclinándose hacia los extremos de muy malo o muy bueno.

Además, en base a la distribución de respuestas de los colaboradores respecto a su satisfacción laboral, clasificadas en tres categorías: malo, regular y bueno. De un total de 33 colaboradores, 25 calificaron su satisfacción laboral como regular, representando la mayoría. Ocho colaboradores calificaron su satisfacción como buena, lo cual sugiere un nivel de contentamiento positivo, aunque no mayoritario. Notablemente, ningún colaborador calificó su satisfacción laboral como mala, indicando que ninguno de los encuestados experimenta un nivel de descontento crítico en su ambiente laboral. Esta distribución resalta una tendencia hacia una percepción moderadamente positiva de la satisfacción en el trabajo entre los participantes (ver Anexo 10).

Se ha validado el programa para la disminución de estrés laboral que permite mejorar la satisfacción laboral, el cual ha arrojado un valor de .98 lo cual evidencia que puede ser empleado en muestras con características similares.

3.3. Discusión de resultados

Se refiere al resultado del diagnóstico, obtenido mediante la aplicación de in La presente investigación en el Centro de Salud de Pitipo, ha explorado de manera exhaustiva la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, empleando métodos estadísticos rigurosos conforme a las directrices de Baptista (2014). La significativa correlación inversa y de baja magnitud encontrada entre estas dos variables ($p = 0.00$, $p < 0.05$, $r = -0.051$) señala que, aunque existe una tendencia a que la disminución en el estrés laboral mejore la satisfacción laboral, esta relación es moderada. Esto implica que otros factores, posiblemente relacionados con el entorno laboral o las características personales de los empleados, también juegan roles cruciales. Este hallazgo resuena con la investigación de Ramón (2018), quien destacó cómo el estrés afecta significativamente a los docentes, perjudicando su ambiente de trabajo y bienestar general, y sugiere que intervenciones bien dirigidas podrían aliviar efectos similares en entornos de salud.

El análisis detallado de las dimensiones específicas del estrés laboral reveló diferencias sutiles en cómo cada una se relaciona con la satisfacción laboral. El agotamiento emocional presentó una correlación negativa relativamente más

fuerte ($r = -0.171$) con la satisfacción laboral, indicando que este factor se asocia considerablemente con la insatisfacción. Los trabajadores afectados por el agotamiento emocional, caracterizados por una fatiga intensa derivada del estrés crónico, tienden a sentirse abrumados y menos capaces de cumplir con las exigencias diarias, lo que deteriora su satisfacción laboral. Este fenómeno resuena con los hallazgos de Echavarría (2019), quien observó que un alto grado de fatiga emocional en el personal de enfermería estaba correlacionado con un menor rendimiento y una reducción de la satisfacción, subrayando la importancia crítica de gestionar este tipo de estrés para preservar el bienestar y la eficacia del personal hospitalario.

Por otro lado, la despersonalización mostró una correlación aún más débil ($r = -0.043$) con la satisfacción laboral. Aunque este resultado sugiere que la despersonalización, un estado en el que el individuo se distancia emocional y cognitivamente de los demás (Carreón, 2020) se relaciona en menor medida, sin embargo, no se debe subestimar su impacto potencial sobre cómo los profesionales interactúan con los pacientes y colegas, lo que podría afectar sutilmente su satisfacción laboral. Este hallazgo es consistente con los estudios realizados por Chávez (2021), quien identificó que ambientes laborales estresantes y relaciones interpersonales deficientes contribuyen significativamente al deterioro de la salud mental y, por ende, a la despersonalización en el lugar de trabajo. Además, se resalta que una salud mental comprometida en ambientes laborales adversos está asociada con menores niveles de satisfacción laboral, lo que refuerza la necesidad de abordar estos aspectos en las estrategias de gestión del personal.

En contraste, la correlación positiva entre realización personal y satisfacción laboral ($r = 0.101$) ilustra que los empleados que sienten que sus habilidades y competencias son adecuadamente utilizadas y reconocidas tienden a reportar mayores niveles de satisfacción laboral. Este resultado enfatiza la importancia de políticas de recursos humanos que fomenten el desarrollo personal y profesional, facilitando así un ambiente laboral más gratificante y productivo. Avella (2020) también exploró esta dinámica, encontrando que incluso en condiciones de trabajo desafiantes, como altas temperaturas o riesgos de salud ocupacional, los empleados que encontraban motivaciones internas y una adecuada valoración de sus capacidades mostraban niveles más altos de satisfacción laboral. Este

enfoque resalta cómo la percepción personal y el reconocimiento en el trabajo son cruciales para la satisfacción y el bienestar general de los empleados en sectores exigentes como la salud.

De acuerdo con los resultados descriptivos, la mayoría de los colaboradores (29 de 33) reportaron niveles regulares de estrés laboral, lo que sugiere que, aunque el estrés es prevalente, no se extrema en la mayoría de los casos. En cuanto a la satisfacción laboral, la mayoría de los colaboradores indicaron niveles regulares de satisfacción, y un grupo menor reportó buena satisfacción, lo que apunta a una tendencia general hacia una percepción moderadamente positiva del ambiente laboral. Estos hallazgos descriptivos subrayan la necesidad de estrategias dirigidas específicamente a mejorar las condiciones de trabajo y a reducir los niveles de estrés.

Estos resultados internos contrastan con los estudios nacionales como el de Contreras (2019), quien reportó que cerca del 40% de los trabajadores en Perú sufren de estrés, destacando una problemática significativa a nivel nacional. Este elevado porcentaje evidencia la importancia de implementar programas de intervención efectivos, similares a los estudios de Arellano et al. (2022) Gutiérrez et al. (2018), que han demostrado cómo las intervenciones bien estructuradas pueden conducir a mejoras significativas en la satisfacción y el rendimiento laboral.

La implementación de programas basados en Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) y Mindfulness, destacados por Jensen et al. (2021) y Tan et al. (2020) respectivamente, muestra una prometedora adaptabilidad y efectividad en entornos de salud como el explorado en el centro de salud de Pitipo. Los resultados del estudio reflejan que estrategias como la TCC, que ayuda a los empleados a reformular pensamientos negativos y desarrollar mejores habilidades de afrontamiento, podrían ser cruciales para reducir las dimensiones del estrés como el agotamiento emocional y la despersonalización, que están fuertemente vinculadas a la disminución de la satisfacción laboral. Esto resalta la relevancia de incorporar enfoques psicológicos avanzados en los programas de manejo del estrés, no solo para aliviar el estrés en sí, sino también para mejorar la satisfacción y el rendimiento general del personal de salud.

Además, la eficacia de las Intervenciones Multicomponentes que combinan diversas técnicas, como señalan Brooks y Carter (2021), sugiere que la

integración de manejo del tiempo, entrenamiento en habilidades sociales, y educación sobre salud y bienestar podrían abordar eficazmente los factores múltiples que contribuyen al estrés laboral. En el contexto del estudio actual, donde la mayoría de los empleados reportaron niveles regulares de estrés y satisfacción laboral, implementar un enfoque holístico que aborde varias dimensiones del bienestar del empleado podría no solo reducir el estrés, sino también potenciar una percepción más positiva de su entorno laboral y mejorar su satisfacción laboral. Este enfoque multicomponente es particularmente pertinente en entornos de alta demanda como los centros de salud, donde el estrés puede provenir de múltiples fuentes interrelacionadas.

Así también, el análisis del estrés laboral desde la perspectiva del equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, como lo describe Siegrist (1996), y los estudios sobre las consecuencias del estrés en la autoestima y el rendimiento, resaltan la importancia de un entorno laboral que equilibre adecuadamente las demandas y las compensaciones. En el centro de salud de Pitipo, los aspectos de realización personal mostraron una correlación positiva con la satisfacción laboral, lo que sugiere que mejorar las recompensas intangibles, como el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional, podría ser tan crucial como mitigar los aspectos negativos del trabajo. La promoción de un ambiente laboral que reconozca y recompense adecuadamente los esfuerzos de los empleados no solo puede reducir el estrés laboral, sino también fomentar un mayor compromiso y satisfacción entre el personal.

En conclusión, este estudio amplía la comprensión de cómo el estrés laboral afecta la satisfacción laboral en el sector de la salud, enfatizando la necesidad de abordajes integrados que consideren tanto las condiciones laborales como los aspectos psicosociales del trabajo. La implementación de programas efectivos que reduzcan el estrés laboral y promuevan un ambiente de trabajo positivo es crucial, no solo para mejorar la satisfacción laboral sino también para optimizar la eficiencia y el bienestar general de los trabajadores de la salud.

IV. CONCLUSIONES

- Existe una correlación negativa débil, según el coeficiente de correlación de Spearman de -0,051 entre las variables de estrés laboral y satisfacción

laboral, lo cual nos indica que, sí existe menor estrés laboral, la satisfacción laboral será mayor y viceversa.

- Existe una correlación negativa débil de la dimensión agotamiento emocional y la variable satisfacción laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman de $-0,171$, lo cual nos indica una relación inversamente proporcional, lo cual nos quiere decir que, a menor nivel de agotamiento emocional, mayor sea la satisfacción y viceversa.
- Existe una correlación negativa débil de la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman de $-0,043$, lo cual nos indica una relación inversamente proporcional, lo cual nos quiere decir que, a menor nivel de despersonalización, mayor sea la satisfacción laboral.
- Existe una correlación positiva débil de la dimensión realización y la variable satisfacción laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman de $-0,101$, lo cual nos indica una relación directa proporcional, lo cual nos quiere decir que, a mayor nivel de realización personal, mayor sea la satisfacción y viceversa.
- Se ha presentado el programa de disminución de estrés laboral que está como aporte de esta investigación.
- Se validó el programa obteniendo un puntaje $.98$ de acuerdo a lo señalado por los expertos.

V. RECOMENDACIONES

- Implementar actividades de relajación, pausas activas y habilidades blandas para lograr disminuir los niveles de estrés laboral y aumenta los niveles de satisfacción laboral para promover un entorno de armonía entre los trabajadores asistencial y administrativos del centro de salud de Pitipo.
- Actividades de habilidades sociales para fortalecer y complementar sus relaciones interpersonales entre los colaboradores del centro de salud de Pitipo y que esto repercute en los usuarios del SIS.
- Al jefe del establecimiento, pueda generar actividades de implementación de conocimiento y crecimiento académicos de los mismos para todos los trabajadores del centro de salud y se les permita ampliar sus conocimientos en lo que es gestión y calidad de salud, a través de convenios institucionales.

- Para el encargado del área de psicología, permite brindar un rol de escucha y atención al trabajador en caso alguno de estos esté pasando por un momento de quiebre emocional en cualquier área personal.
- La aplicación del programa y su evaluación para la actualización pertinente.

REFERENCIAS

- Aguilar, K. Y. (2018). Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del banco Interbank, tiendas Huacho y Huaral, 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2674>
- Angeles Salazar, C. (2019). Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38418>
- Arellano Córdova, V. V., Luján Johnson, G. L., & Arellano Córdova, B. F. (2022). Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 3365–3384.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840
- Avecillas, D. X., & Loano, C. (2016). Medicion de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. Revista Politécnica, 37(1).
- Avella, P. & Naranjo, H., Estrés percibido y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario asistencial. PSIENCIA Revista Latinoamericana de Ciencia
- Becker, J., & Peterson, D. (2019). Organizational Support and Employee Wellbeing: A Comprehensive Review. Journal of Workplace Behavioral Health, 34(3), 172-191.
- Berrocal, E. y Farfán, H. (2021). Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de la I.E.P. Sir Alexander Fleming Arequipa – 2021. [Tesis para optar el título profesional de Psicología Humana, Universidad Autónoma de Ica].<http://repositorio.autonomaedica.edu.pe/bitstream/autonomaedica/1132/3/Heidy%20Luz%20Angel%20Farfan%20Montesinos.pdf>
- Blanco, Y. (2022) Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes de una Institución Educativa pública de Abancay, Apurímac – 2022. Tesis para optar el grado académico de: Magister en Gestión de los Servicios de a Salud. Universidad César Vallejo. Lima.
- Brooks, S., & Carter, A. (2021). Multicomponent Interventions for Reducing Stress and Increasing Satisfaction among Healthcare Workers. International Journal of Workplace Health Management, 24(2), 123-139.

- Carmona, M., & Carrión, H. (2015). Potencia de la prueba estadística de normalidad Jarque-Bera frente a las pruebas de Anderson-Darling, Jarque-Bera robusta, Chi cuadrada, Chen-Shapiro y Shapiro-Wilk [Universidad Autónoma del Estado de México]. <https://core.ac.uk/download/pdf/159384191.pdf>
- Carreón, J. (2020). *El estrés laboral y sus efectos*. Editorial Académica.
- Carreón, J., Bustos, J., Sánchez, A., Martínez, E., & García, C. (2020). La estructura del estrés laboral. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 32. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi32.321>
- Chavez, J. (10 de Julio de 2021). *Revista cubana de salud y trabajo*. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0002-2411-5449>
- Chiang, M., & Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14–25. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Chimbote. Perú.
- Contreras R. Prevalencia de Estrés Laboral en Trabajadores Asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima Este. Lima. 2019. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadores-de-Salud-MINSA>.
- Corral, H., & Hidalgo, A. (2020). Influencia del Estrés Laboral en docentes de Colegios Particulares Católicos. *593 digital Publisher CEIT*, 5–1(5). <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.333>
- Dávila, R., García, R., & Toromoreno, A. (2020). El Estrés familiar y el desempeño laboral de la secretaria. *Sinapsis*, 1(16). <https://doi.org/10.37117/s.v1i16.279>
- Echavarría A., Gómez S., Pineda J., Figueroa O., Estrés laboral en los empleados de un Hospital de III nivel para el año 2019. Vol. 10, Núm. 2 (2019) [citado 2020 Sep 29]. Disponible en: <http://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/263>
- Estrada Aro, G. P. (2020). Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4063>

- Fernández, A., Estrada, M., & Arizmendi, E. (2020). Relación de estrés- ansiedad y depresión laboral en profesionales de enfermería. *Revista de Enfermería Neurológica*, 18(1), 29–40. <https://doi.org/10.37976/enfermeria.v18i1.277>
- García, A. (2020). Estrés laboral y cuidado de enfermería, centro quirúrgico del Hospital Augusto Hernandez Mendoza, Ica-2016. *Revista Enfermeria la Vanguardia*, 6(1), 10–17. <https://doi.org/10.35563/revan.v6i1.214>
- GESTION [Internet]. Perú; 2014 [Actualizado 20 may 2019; citado 3 nov 2022]. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/sunafilmejora-condiciones-laborales-11-760-trabajadores-empresas-privadas-242308-noticia/>
- Gonzales, N. (2020). Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
- Gutiérrez Cabello, C. G., Zavaleta Evangelista, K. L., & Torres Zavaleta, K. A. (2018). Efectividad de un programa de pausas activas para la reducción del nivel de estrés laboral en el personal administrativo en una clínica de Lima. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3626>
- Hernández, Fernández, & Baptista (2010) *Metodología de la Investigación*. 6.^a ed. Hernández, Fernández, & Baptista (2010). *Metodología de la investigación* 5.^a ed. Mc Graw Hill. https://www.academia.edu/25455344/Metodología_de_la_investigación_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Education.
- Hernández, S., & Mendoza. (2018). *Las tres rutas de la investigación científica: Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto* (Vols. C.V. ISBN: 978-1-4562-6096-5.). México: Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A.
- Herzberg, F. (2021). *The Motivation to Work*. Transaction Publishers.
- Herzberg, F. (2021). *The Motivation to Work*. Transaction Publishers. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44451/González_RND-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Caracas: Quirón.

- International Business Report (IBR). (2020). ¿Cuáles son los países con mayor estrés laboral? Consultado el 18 de junio de 2022. <https://www.cero35.com/noticias/view/172/paises-estreslaboral#:~:text=De%20acuerdo%20a%20un%20estudio,Turquía%20con%2072%25>
- Jensen, J. D., et al. (2021). *Effectiveness of Cognitive Behavioral Therapy in Reducing Work-Related Stress*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(1), 15-30.
- Jensen, J. D., et al. (2021). *Effectiveness of Cognitive Behavioral Therapy in Reducing Work-Related Stress*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(1), 15-30.
- Jensen, J. D., et al. (2021). *Effectiveness of Cognitive Behavioral Therapy in Reducing Work-Related Stress*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(1), 15-30.
- Jensen, M., et al. (2021). Effectiveness of Cognitive Behavioral Therapy for Stress Reduction in Public Health Workers. *Journal of Mental Health*, 29(1), 73-80.
- Kabat-Zinn, J. (2019). Mindfulness-based interventions in context: Past, present, and future. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 10(2), 144-156.
- Lagos García, D. Y., Huete Larios, L. J., Landero Landero, N. V., & Solís Zúniga, F. (2020). Eficacia de un programa cognitivo-conductual en el tratamiento del estrés laboral, en pre internos de Medicina del Hospital Escuela San Juan de Dios Estelí. *Revista Científica Estelí*, (34), 107–125. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i34.10011>
- Machuca, L., Gasca, G., Morillo, S., & Restrepo, Lu. (2021). Factores sociales y humanos que influyen en la productividad del desarrollo de software: Medición de la percepción. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, E41(02), 488–502. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/factores-sociales-y-humanos-que-influyen-en-la/docview/2493869864/se-2?accountid=201395>
- Martin, L. (2021). Efficacy of Cognitive Behavioral Therapy in Occupational Stress Management. *Journal of Clinical Psychology*, 77(4), 765-778.
- Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Mejía Vásquez, A. E., y Pineda Paredes, E. G. (2021). Estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en el Metro de Lima, 2021. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5198>

- Mena, B., Cruz, D., & Guevara, A. (2020). Síndrome de estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN-Managua, FAREM-Carazo, en el segundo semestre 2019. *Revista Torreón Universitario*, 9(25), 29–42. <https://doi.org/10.5377/torreon.v9i25.9852>
- Ministerio de trabajo y promoción del empleado. (2013). Boletín de economía laboral: Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana (MINTRA Publicación No. 39). Recuperado de <https://goo.gl/F67184>
- Mostacero, R. y Francesqui, M. (2019), Relación entre el estrés y satisfacción laboral en una muestra de docentes peruanos de educación básica regular. [Tesis para optar título profesional de Psicología Humana, Universidad ruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4543/Ruth_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mostacero, R. y Francesqui, M. (2021). Relación entre el estrés y satisfacción laboral en una muestra de docentes peruanos de educación básica regular [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4543/Ruth_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H. et al. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. 5.^a ed, Ed. Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- O’Connell, B., & Smith, J. (2019). Resilience Training for Hospital Workers in Anticipation of High Stress. *Work & Stress*, 33(4), 354-366.
- OMS. (2018). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. México: Biblioteca de la OMS.
- Organización Internacional del Trabajo [Internet]. Perú; 2020 [Actualizado 3 set 2020; citado 3 nov 2022]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/publication/wcms_756474.pdf
- Ortiz, G. (2021). Estrés y satisfacción laboral en docentes de la institución educativa “nuestra señora del Carmen” del distrito de Ilave, Puno – 2021. [Tesis para

optar título profesional de Psicología Humana, Universidad Autónoma de Ica].<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1471/1/Giovana%20Paula%20Ortiz%20Mamani.pdf>

- Pedraza, N. (2020b). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Pizarro, R., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87). <https://doi.org/10.37960/revista.v24i87.24640>
- Portal de negocios ESAN (2021). ¿Cómo afecta el estrés laboral?. Consultado el 12 de julio de 2022. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-nivelempresarial#:~:text=Los%20empleados%20que%20son%20sometidos,que%20pueden%20afectar%20la%20productividad.>
- Psicológica [Internet]. 2020 [citado 2020 Sep 30];8(1). Extraído de: <http://www.psiencia.org/ojs/index.php/psiencia/article/view/186/224>
- Pulluquitín, S. Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2019.
- Quispe, R., & Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 64–83. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>
- Ramirez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117–14. <https://doi.org/10.22380/2539472X.802>
- Ramirez, R., & Filomena, H. (2022). Propuesta de programa de afrontamiento al estrés laboral en personal de un Centro de Salud de San Ignacio, 2022. Universidad César Vallejo.
- Ramón, C. P., Antoni Castelló Tarrida, & Eva, P. R. (2018). Satisfaction, health and work-related stress of the university professorship according to their contractual status. *47 Revista De Salud Publica = Journal of Public Health*, 20(1), 53-59. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v20n1.53569>

- Rodriguez J. Factores de riesgo asociado al estrés en el personal de Enfermería del servicio de emergencia del HRHD. [Internet] Repositorio UNAS [Arequipa] 2018. [Citado el 03 de noviembre del 2020] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6523/MDMroparm.pdf> sequence=1&isAllowed=y
- Rojas N. Satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray. [internet] [Trujillo] 2020. [Citado el 27 de octubre del 2020] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48583>
- Rubio, J., Andrade, P., Fravega, G., Macalusso, S., & Soto, A. (2019). Factores psico-socio-ambientales asociados al estrés laboral en profesores chilenos del ámbito rural y urbano. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 300. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.358>
- Ruíz Gómez, A. y Zavaleta Flores, M. (2013). Escala de Satisfacción Laboral SLARG.
- Ruiz y Zavaleta (2013) Test de satisfacción laboral SL-ARG. Nuevo Chimbote, Perú
- Salazar, J. G. N., Cosiun, G. J. B., & Torres, D. R. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(1), 1-24.
- Sánchez C. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en ntiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020. [Internet] [Trujillo2020. [Citado el 30 de octubre del 2020] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51227>
- Sánchez, G. y Venegas, D. (2018). Síndrome de Burnout y Engagment en los colaboradores de una compañía de restaurantes de la ciudad de Chiclayo (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Smith, J., & Rodríguez, A. (2023). Cultural Adaptations in Stress Management Interventions: Tailoring Approaches for Diverse Work Populations. *International Journal of Stress Management*, 30(1), 34-49.
- Tan, L., et al. (2020). *Impact of Mindfulness and Meditation on Occupational Stress among Healthcare Professionals*. *Mindfulness Journal*, 11(3), 234-245.
- Tan, L., et al. (2020). *Impact of Mindfulness and Meditation on Occupational Stress among Healthcare Professionals*. *Mindfulness Journal*, 11(3), 234-245.

- Tan, L., et al. (2020). Mindfulness Interventions in the Workplace: A Meta-Analysis of Randomized Controlled Trials. *Mindfulness*, 11(7), 1579-1598.
- Tirado, A., & Milagros, F. (2022). Programa de bienestar psicológico para afrontar el estrés laboral en los colaboradores de una Institución Municipal de Otuzco, año 2021: estudio descriptivo propositivo. Universidad César Vallejo.
- Tomás, J. M., De los Santos, S., & Fernández, I. (2019). Satisfacción Laboral en el Docente Dominicano: Antecedentes Laborales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(2), 63–76. <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n2.71675>
- Valero, V., Huaman, L., & Garavito, E. (2021). Autoestima e identidad profesional de las profesoras de educación inicial. *Investigación Valdizana*, 15(1), 24–30. <https://doi.org/10.33554/riv.15.1.808>

ANEXOS

Anexo 1: Aporte de Investigación Programa de disminución de estrés laboral que permita mejorar la satisfacción laboral

El presente programa de Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) se diseñó para reducir el estrés laboral y mejorar la satisfacción de los trabajadores en un centro de salud. La TCC ha sido ampliamente investigada y validada como un método efectivo para gestionar el estrés laboral. Según Jensen et al. (2021), la TCC facilita a los empleados modificar patrones de pensamiento negativos y desarrollar técnicas de afrontamiento más robustas, resultando en una notable disminución del estrés y un incremento en la satisfacción laboral. Este programa incorpora técnicas de Mindfulness y Meditación, las cuales, según Tan et al. (2020), promueven la relajación y el bienestar mental, disminuyendo el estrés y elevando la satisfacción laboral en los profesionales sanitarios. La aplicación de estas herramientas no solo mejora el bienestar organizacional, sino que también garantiza una atención sanitaria de mayor calidad. En resumen, este enfoque cognitivo-conductual proporciona un marco sólido para apoyar a los colaboradores en la gestión del estrés, mejorando significativamente su satisfacción.

A. OBJETIVO GENERAL:

El objetivo general del programa es disminuir el estrés laboral entre los trabajadores del centro de salud mediante la implementación de técnicas de Terapia Cognitivo-Conductual (TCC), Mindfulness y Meditación, con el fin de mejorar su satisfacción laboral y bienestar organizacional, contribuyendo así a una atención sanitaria de mayor calidad.

B. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL CENTRO DE SALUD PÍTIPO

Los trabajadores del centro de salud de Pítipo enfrentan un alto nivel de estrés laboral debido a la acumulación de trabajo. La limitada cantidad de personal resulta en una carga laboral excesiva, generando estrés de nivel regular del personal y disminuyendo su satisfacción laboral calificada también en un nivel regular. Este entorno de trabajo estresante afecta negativamente su bienestar y rendimiento, impactando la calidad de la atención sanitaria proporcionada. La

implementación de un programa de manejo del estrés es crucial para mejorar estas condiciones y aumentar la satisfacción laboral.

C. Planificación

Actividades	Descripción
Presentación de la estrategia al centro de salud de Pitipo.	Reunión inicial con la dirección del Centro de Salud de Pitipo para exponer la estrategia enfocada en mejorar el desempeño y reducir el estrés laboral del personal, describiendo las actividades a implementar.
Presentación de las actividades a realizar	Reunión con los jefes de área, investigación para coordinar y establecer la fecha de inicio de las actividades programadas.
Aprobación de las actividades	La dirección aprueba el presupuesto y autoriza la implementación de la estrategia propuesta.
Difusión las actividades	Los jefes de área informan a sus colaboradores sobre las fechas y detalles de las actividades planificadas como parte de la estrategia.
Coordinar con la responsable de capacitación e investigación	Determinación de los requerimientos necesarios para la implementación de la estrategia, incluyendo bienes, servicios y, si es necesario, la contratación de expertos.
Evaluación	Evaluación continua y final de la efectividad de la estrategia en la disminución del estrés laboral y la mejora

D. Ejecución:

ESTRATEGIAS A APLICAR POR VARIABLES

D.1. ESTRÉS LABORAL

Evaluación Inicial del Estrés Laboral: Realizar encuestas y entrevistas para medir los niveles de estrés laboral entre los trabajadores sanitarios. Se utilizarán herramientas validadas como el Instrumento para medir estrés laboral de Maslach y Burnout, proporcionando una base sólida para las intervenciones (Carreón, 2020).

Objetivo:

Fomentar un entorno de colaboración y apoyo mutuo entre los trabajadores del Centro de Salud de Pítipo a través de sesiones grupales de Terapia Cognitivo-Conductual (TCC), con el fin de identificar y modificar patrones de pensamiento negativos, desarrollar habilidades de afrontamiento efectivas y reducir el estrés laboral, mejorando así el bienestar y la satisfacción laboral del equipo.

DIMENSIONES	ACTIVIDADES	RECURSOS	INVOLUCRADOS	PLAZO
Agotamiento emocional	<p>Meta: Reducir el agotamiento emocional mediante el desarrollo de habilidades de afrontamiento efectivas y el fortalecimiento del apoyo mutuo entre los trabajadores.</p> <p>• Taller de Identificación de Estrés: Sesiones grupales donde los empleados aprenden a reconocer los signos de agotamiento emocional y las causas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Material didáctico • Económicos • Espacio adecuado • Humanos • Material didáctico • Económicos • Espacio adecuado 	<p>Personal sanitario del centro de salud de Pítipo, personal administrativo y técnico.</p>	1 mes

-
- subyacentes (Jensen et al., 2021).
- Entrenamiento en Técnicas de Relajación: Implementar prácticas de mindfulness y meditación semanalmente para promover la relajación y reducir la tensión emocional (Tan et al., 2020).
 - Sesiones de Terapia Cognitivo-Conductual (TCC): Grupos de discusión para identificar y modificar patrones de pensamiento negativos que contribuyen al agotamiento emocional (Jensen et al., 2021).
 - Creación de Redes de Apoyo: Establecer grupos de apoyo entre colegas para compartir experiencias y estrategias de manejo del estrés, fomentando un entorno de colaboración (Tan et al., 2020).

Realización personal

Meta: Incrementar la realización personal mediante el reconocimiento de logros, el desarrollo profesional y el apoyo mutuo.

- Taller de Objetivos Personales y Profesionales: Ayudar a los empleados a establecer y alcanzar metas personales y profesionales, fortaleciendo su sentido de logro (Herzberg, 2021).

- Humanos
- Material didáctico
- Económicos
- Espacio adecuado
- Humanos
- Material didáctico
- Económicos
- Espacio adecuado

Personal sanitario del centro de salud de Pitipo, personal administrativo y técnico.

1 mes

- Taller de Reconocimiento y Recompensas: Implementar sistemas de reconocimiento para destacar los logros y esfuerzos de los empleados, mejorando su motivación y satisfacción laboral (Herzberg, 2021).
- Sesiones de Desarrollo de Habilidades: Ofrecer talleres y capacitaciones en habilidades relevantes para el trabajo, fomentando el crecimiento personal y profesional.
- Mentoría y Coaching: Establecer programas de mentoría donde empleados más experimentados guíen y apoyen a sus colegas, facilitando el desarrollo profesional (Herzberg, 2021).

Despersonalización

Meta: Reducir la despersonalización mediante la mejora de las relaciones interpersonales y la promoción de un entorno laboral positivo y colaborativo.

- Talleres de Empatía y Comunicación Asertiva: Sesiones grupales para mejorar las habilidades de comunicación y fomentar la empatía entre los empleados (Jensen et al., 2021).
- Actividades de Integración: Organizar eventos y actividades de team building para fortalecer las relaciones interpersonales y el espíritu de equipo.

- Humanos
- Material didáctico
- Económicos
- Espacio adecuado
- Humanos
- Material didáctico
- Económicos
- Espacio adecuado

Personal sanitario del centro de salud de Pitipo, personal administrativo y técnico.

1 mes

-
- Terapia Cognitivo-Conductual en Grupos: Grupos de discusión enfocados en cambiar percepciones y actitudes negativas hacia los compañeros y el trabajo (Jensen et al., 2021).
 - Taller de Apoyo Psicosocial: Proveer asesoramiento y apoyo psicosocial a los empleados para abordar problemas personales y laborales que contribuyen a la despersonalización (Tan et al., 2020).
-

Resultados Esperados:

- Reducción significativa del estrés laboral en los trabajadores del centro de salud, mejorando su bienestar emocional y mental.
- Aumento en la satisfacción laboral, reflejado en mayor motivación y compromiso con las tareas diarias.
- Mejora en las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, fomentando un ambiente laboral más colaborativo y positivo.
- Incremento en la realización personal de los empleados, promoviendo su desarrollo profesional y personal continuo.

D.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo:

Promover la satisfacción laboral entre los trabajadores del Centro de Salud de Pitipo mediante sesiones grupales de Terapia Cognitivo-Conductual (TCC), con el fin de aumentar la motivación, el compromiso y el reconocimiento, desarrollando un entorno laboral positivo y productivo.

DIMENSIONES	ACTIVIDADES	RECURSOS	involucrados	PLAZO
Desarrollo personal	Meta: Fomentar el crecimiento y desarrollo personal de los empleados a través de la capacitación y el apoyo continuo.	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Material didáctico • Económicos • Espacio adecuado 	Personal sanitario del centro de salud de Pitipo, personal administrativo y técnico.	2 semanas
	<p style="text-align: center;">Talleres de</p> <p>Desarrollo de Habilidades: Ofrecer talleres sobre habilidades específicas relevantes para el trabajo y el desarrollo personal (Herzberg, 2021).</p> <p style="text-align: center;">Programas de</p> <p>Mentoría: Establecer programas de mentoría para apoyar el desarrollo profesional y personal de los empleados.</p> <p style="text-align: center;">Sesiones de</p> <p>Autoevaluación: Realizar sesiones donde los empleados puedan autoevaluar sus fortalezas y áreas de mejora.</p> <p style="text-align: center;">Orientación: Proveer acceso a cursos en línea que permitan el desarrollo continuo de competencias laborales y personales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Material didáctico • Económicos • Espacio adecuado 		

Desempeño de tareas	Meta: Mejorar el desempeño de las tareas laborales mediante la capacitación y el uso de técnicas de TCC para aumentar la eficiencia y reducir el estrés.	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Material didáctico • Económicos • Espacio adecuado 	Personal sanitario del centro de salud de Pitipo, personal administrativo y técnico	2 semanas
---------------------	---	---	---	-----------

Capacitación en Técnicas de Gestión del Tiempo: Ofrecer talleres sobre gestión del tiempo y organización de tareas (Jensen et al., 2021).

Entrenamiento en TCC: Implementar sesiones grupales de TCC para identificar y modificar pensamientos negativos relacionados con el desempeño de tareas.

Sesiones de Feedback Constructivo: Realizar reuniones periódicas para proporcionar feedback constructivo sobre el desempeño de tareas.

Programas de Mejora Continua: Desarrollar programas de mejora continua que incluyan la revisión y optimización de procesos laborales.

- Humanos
- Material didáctico
- Económicos
- Espacio adecuado

Relación con la Autoridad	<p>Meta: Fortalecer la relación entre los empleados y la autoridad mediante la mejora de la comunicación y el respeto mutuo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Material didáctico • Económicos • Espacio adecuado 	Personal sanitario del centro de salud de Pitipo, personal administrativo y tecnico	2 semanas
Talleres de Comunicación				
<p>Efectiva: Organizar talleres que enseñen habilidades de comunicación asertiva y efectiva entre empleados y supervisores.</p>				
Reuniones de				
Retroalimentación:				
<p>Establecer reuniones regulares de retroalimentación bilateral entre empleados y la autoridad.</p>				
<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Material didáctico • Económicos • Espacio adecuado 				
Sesiones de Resolución				
<p>de Conflictos: Implementar sesiones grupales para abordar y resolver conflictos en el lugar de trabajo.</p>				
Programas de Liderazgo:				
<p>Capacitar a los líderes en técnicas de liderazgo positivo y gestión de equipos.</p>				
Encuestas de				
<p>Satisfacción: Realizar encuestas periódicas para</p>				

evaluar la relación entre empleados y la autoridad y ajustar las estrategias según los resultados.

Relaciones Sociales	Meta: Mejorar las relaciones sociales entre los empleados para crear un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo.	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Material didáctico • Económicos • Espacio adecuado 	Personal sanitario del centro de salud de Pitipo, personal administrativo y tecnico	2 semanas
---------------------	---	---	---	-----------

Actividades de

Team Building: Organizar actividades de integración y construcción de equipos para fortalecer las relaciones interpersonales.

Grupos de Apoyo:

Establecer grupos de apoyo donde los empleados puedan compartir experiencias y estrategias de manejo del estrés (Tan et al., 2020).

- Humanos
- Material didáctico
- Económicos
- Espacio adecuado

Eventos Sociales:

Planificar eventos sociales regulares para fomentar la camaradería y el espíritu de equipo.

Talleres de

Empatía: Ofrecer talleres que enseñen empatía y habilidades de escucha activa.

Condiciones físicas	Meta: Mejorar las condiciones físicas del entorno laboral para aumentar la satisfacción y el bienestar de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Material didáctico • Económicos • Espacio adecuado 	Personal sanitario del centro de salud de Pitipo, personal administrativo y técnico	2 semanas
---------------------	---	---	---	-----------

Mejora del Espacio

de Trabajo: Realizar mejoras en el espacio de trabajo para asegurar que sea cómodo y ergonómico.

Promoción de la

Salud: Implementar programas de promoción de la salud, como pausas activas y ejercicios en el lugar de trabajo.

Evaluación del

Ambiente Laboral: Realizar evaluaciones periódicas del ambiente físico para identificar y solucionar problemas.

Programas de

Higiene y Seguridad: Fortalecer los programas de higiene y seguridad laboral para garantizar un entorno seguro.

Encuestas de

Satisfacción con el Entorno Físico: Evaluar la

satisfacción de los empleados con las condiciones físicas del trabajo y realizar ajustes según sea necesario.

Beneficios laborales y remuneraciones	Meta: Asegurar que los empleados reciban beneficios laborales y remuneraciones justas para aumentar su satisfacción y motivación.	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Material didáctico • Económicos • Espacio adecuado 	Personal sanitario del centro de salud de Pitipo, personal administrativo y tecnico	2 semanas
---------------------------------------	--	---	---	-----------

Revisión de

Beneficios: Realizar una revisión completa de los beneficios laborales para asegurarse de que sean competitivos y justos.

Programas de

Incentivos: Desarrollar programas de incentivos que recompensen el buen desempeño y la lealtad.

- Humanos
- Material didáctico
- Económicos
- Espacio adecuado

Sesiones

Informativas: Organizar sesiones informativas para que los empleados entiendan completamente sus beneficios y cómo utilizarlos.

Encuestas de

Satisfacción con

Beneficios: Evaluar la satisfacción de los

empleados con los beneficios y las remuneraciones.

Políticas administrativas

Meta: Mejorar la transparencia y la equidad de las políticas administrativas para fomentar un entorno laboral justo y motivador.

- Humanos
- Material didáctico
- Económicos
- Espacio adecuado

Personal sanitario del centro de salud de Pitipo, personal administrativo y técnico

2 semanas

Revisión de

Políticas: Realizar una revisión exhaustiva de las políticas administrativas para asegurar su equidad y transparencia.

Capacitación en

Políticas: Ofrecer capacitaciones sobre las políticas administrativas para que todos los empleados las comprendan completamente.

- Humanos
- Material didáctico
- Económicos
- Espacio adecuado

Sesiones de

Feedback sobre Políticas: Organizar sesiones donde los empleados puedan dar feedback sobre las políticas y sugerir mejoras.

Encuestas de

Satisfacción con Políticas: Evaluar la satisfacción de

los empleados con las políticas administrativas.

Ajustes de

Políticas: Realizar ajustes en las políticas basados en el feedback y los resultados de las encuestas para asegurar su efectividad y aceptación.

Resultados Esperados:

- Aumento significativo en la satisfacción laboral, reflejado en una mayor motivación y compromiso de los empleados del centro de salud.
- Reducción notable del estrés laboral, mejorando el bienestar emocional y mental de los trabajadores sanitarios.
- Mejora en las relaciones interpersonales y la comunicación efectiva, creando un entorno laboral más colaborativo y positivo.
- Incremento en la realización personal y profesional, promoviendo el desarrollo continuo y la autoestima de los empleados.

E. Involucrados y Recursos:

- Personal administrativo del centro de salud Pitipo.
- Personal técnico del centro de salud Pitipo.

F. Recursos Necesarios:

- Asignación Presupuestaria para Programas de Capacitación: Recursos financieros dedicados específicamente a la implementación de programas de formación y desarrollo de habilidades.
- Material Didáctico y Recursos de Aprendizaje: Provisión de materiales educativos y herramientas de apoyo necesarias para facilitar el proceso de aprendizaje y formación.
- Espacios Adecuados para la Realización de Sesiones de Capacitación: Disponibilidad de instalaciones adecuadas y equipadas para llevar a cabo las sesiones de capacitación de manera efectiva.

- Apoyo y Compromiso de la Alta Dirección: Respaldo activo y compromiso de los niveles superiores de la dirección para garantizar la implementación y éxito del programa.

3.2.2. Diagnóstico

De acuerdo al análisis realizado en esta investigación, los trabajadores del centro de salud de Pítipo enfrentan un nivel regular de estrés laboral (87.9%) debido a la acumulación de trabajo, la falta de trabajadores durante su jornada laboral y la ausencia de material-recursos para poder trabajar con los implementos necesarios para el cumplimiento necesario. La limitada cantidad de personal resulta en una carga laboral excesiva, generando estrés de nivel regular del personal y disminuyendo su satisfacción laboral calificada también en un nivel regular. Asimismo, se dio a conocer que el nivel de satisfacción laboral tiene un nivel regular del (76.2%), lo cual refleja todo lo descrito en líneas arriba, dando a conocer que la no satisfacción laboral y los niveles de estrés experimentados en los colaboradores asistencial y administrativo del Centro de Salud de Pitipo padecen de esta situación. Este entorno de trabajo estresante afecta negativamente su bienestar y rendimiento, impactando la calidad de la atención sanitaria proporcionada. La implementación de un programa de manejo del estrés es crucial para mejorar estas condiciones y aumentar la satisfacción laboral.

3.2.3. Planeación

Programa de disminución del estrés laboral para mejorar la satisfacción laboral en un centro de salud en Pítipo

Variable Estrés Laboral	Duración
Dimensión Agotamiento emocional	2 semanas
Dimensión realización personal	2 semanas
Dimensión despersonalización	2 semanas
Variable Satisfacción Laboral	Duración
Dimensión desarrollo personal	2 semanas
Dimensión desempeño de tareas	2 semanas
Dimensión relación con la autoridad	2 semanas

Dimensión relaciones sociales	2 semanas
Dimensión condiciones físicas	2 semanas
Dimensión beneficios laborales y remuneraciones	2 semanas
Dimensiones políticas administrativas	2 semanas
Total	3 meses

3.2.4. Evaluación

En el marco del Programa de Disminución del Estrés Laboral para Mejorar la Satisfacción Laboral en un Centro de Salud Pitipo, Perú 2023, se llevará a cabo la aplicación del pre y pos test a nivel de ambos constructos estudiados.

Variable: Estrés Laboral

- Dimensión Agotamiento emocional: Se evaluarán la frecuencia con que los empleados experimentaron agotamiento emocional, considerando las demandas emocionales de su trabajo.
- Dimensión Realización personal: Se medirá la percepción de los empleados sobre sus logros y su desarrollo personal en el trabajo, identificando factores que contribuyen a su satisfacción profesional.
- Dimensión Despersonalización: Se analizará la tendencia de los empleados a tratar a colegas y pacientes de manera impersonal, un indicador clave de despersonalización en ambientes de alta tensión.

Variable: Satisfacción Laboral

- Dimensión Desarrollo personal: Se valorarán las oportunidades de crecimiento profesional que ofrece el centro a sus empleados, así como la

percepción del apoyo institucional para el desarrollo de habilidades y competencias.

- Dimensión Desempeño de tareas: Se evaluarán la claridad en la asignación y realización de tareas, junto con la adecuación de las competencias de los empleados para cumplir dichas tareas eficientemente.
- Dimensión Relación con la autoridad: Se analizará la calidad de la relación entre los empleados y sus superiores, centrandó la atención en la comunicación, el respeto mutuo y el estilo de liderazgo.
- Dimensión Relaciones sociales: Se medirá la calidad de las interacciones y el apoyo entre compañeros, crucial para un ambiente laboral saludable.
- Dimensión Condiciones físicas: Se evaluarán aspectos como la ergonomía, la seguridad y las condiciones generales del entorno laboral.
- Dimensión Beneficios laborales y remuneraciones: Se analizarán la satisfacción de los empleados con respecto a su compensación y otros beneficios económicos y no económicos.
- Dimensión Políticas administrativas: Se evaluarán las políticas y prácticas administrativas en términos de equidad, transparencia y efectividad en la gestión de recursos humanos.

3.2.5. Costos y presupuestos del aporte

Dimensión	Actividad	Costo	Frecuencia	Total
Agotamiento Emocional	Taller de identificación de Estrés	S/ 75.00	Semanal	S/ 75.00
	Entrenamiento en técnicas de Relajación	S/ 76.00	Semanal	S/ 76.00
	Sesiones de Terapia cognitiva - Conductual	S/ 77.00	Semanal	S/ 77.00
	Creación de Redes de Apoyo	S/ 78.00	Semanal	S/ 78.00
Total				S/ 306.00
Realización Personal	Taller de Objetivos Personales y Profesionales	S/ 79.00	Semanal	S/ 79.00
	Taller de Reconocimiento y Recompensas	S/ 80.00	Semanal	S/ 80.00

	Sesiones de Desarrollo de Habilidades	S/	81.00	Semanal	S/	81.00
	Mentoría y Coaching	S/	82.00	Semanal	S/	82.00
Total					S/	322.00
	Taller de Empatía y Comunicación Asertiva	S/	83.00	Semanal	S/	83.00
Despersonalización	Actividades de integración	S/	84.00	Semanal	S/	84.00
	Terapia Cognitivo conductual grupal	S/	85.00	Semanal	S/	85.00
	Taller de Apoyo Psicosocial	S/	86.00	Semanal	S/	86.00
Total					S/	338.00

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Tipo de variable	Escala de medición
Programa para reducir el Estrés laboral	En un contexto laboral, donde el estrés puede afectar significativamente el bienestar y la productividad, tales programas se revelan como herramientas clave para mejorar la salud mental de los empleados y la eficiencia organizacional (Kabat-Zinn, 2019). Maslach y Jackson (1981) una manifestación psicológica nociva para el ser humano, que	Conjunto de acciones, intenciones que el sujeto reconoce y le permiten ostentar satisfacción con su propia existencia. Son los altos niveles de exigencia que el ser vivo no tiene como canalizar sus respuestas de forma congruente, por lo que se hará uso del cuestionario de Estrés Laboral dirigido a docentes adaptado por (Berrocal, E. y Farfán, H., 2021) conformado por tres	Agotamiento Emocional	Carga Laboral	1,9, 10,11, 12,18,19, 12,20 y 22	Inventario de Burnout de Maslach, creado por Cristina Maslach y Susana Jackson (1997) y adaptado en Chiclayo por (Sánchez & Venegas, 2018)	Cuantitativa	Ordinal
			Realización personal	Capacidad de respuesta competencia social	2,4,6,13,14,15,16 y 17			
			Despersonalización	Sensibilidad humana	3,5,7,8 y 21			

	surge debido a las exigencias laborales, producto de una relación conflictiva entre el empleado y su empleador	dimensiones y 22 ítems.						
Satisfacción laboral	(Ruiz G. & Zavaleta F., 2013) la definen en relación a la actitud del colaborador como producto de su ambiente profesional y como este se dirige a la misma.	Son las formas de cómo el ser humano manifiesta su momento de tranquilidad en su lugar laboral, se hará uso del test de Satisfacción laboral SL-ARG de (Ruiz y Zavaleta, 2013) con el propósito de medir la postura del trabajador hacia su lugar de trabajo.	Desarrollo personal	Competencia personal	1,8,15,22, 25 y 29	Se hará uso del test de Satisfacción laboral SL-ARG de Ruiz y Zavaleta, pero adaptado Sonia Palma (2014), que consta de 29 ítems.	Cuantitativa	Ordinal
			Desempeño de tareas	Habilidad, desenvolvimiento y responsabilidad	2.9.16.23 y 26			
			Relación con la Autoridad	Tolerancia, comunicación y reconocimiento	3,10 y 17			
			Relaciones Sociales	Ambiente saludable, trabajo en equipo y solidaridad	4,11,18 y 24			
			Condiciones físicas	Oportunidades de ascenso y capacitación	5,12,19 y 27			

			Beneficios laborales y remuneraciones	Comunicación asertiva, trasmisión de información	6,13 y 20			
			Políticas administrativas	Apreciación del colaborador dentro de su trabajo	7,14,21 y 28			

Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos		Técnicas e Instrumentos	
<p>¿Qué estrategias efectivas pueden implementarse para reducir el estrés y mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo de la Red de Salud de la provincia de Ferreñafe, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Proponer un programa de disminución de estrés laboral que permita mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud de Pitipo - Ferreñafe, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del lugar sanitario de Pitipo - Ferreñafe, 2023. • Establecer la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del lugar sanitario de Pitipo - Ferreñafe, 2023. • Establecer la relación entre la despersionalización y satisfacción laboral de los colaboradores del lugar sanitario de Pitipo - Ferreñafe, 2023. • Identificar estrategias cognitivo conductuales. • Elaboración de un programa de disminución de estrés laboral que permita mejorar la satisfacción laboral. <p>Hipótesis: Hipótesis Investigación: Hi: La formulación de un programa de disminución de estrés laboral mejorará la satisfacción laboral en los colaboradores en el Centro de Salud de Pitipo - Ferreñafe, 2023.</p>		<p>Técnicas: Encuesta</p>	
<p>Tipo y Diseño de la Investigación</p>	<p>Población y muestra</p>		<p>Variables y dimensiones</p>	
<p>Tipo de investigación: Explorativa. Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental con</p>	<p>Población:</p> <p>33</p>	<p>Muestra</p> <p>33</p>	<p>Variable independiente</p>	<p>Dimensiones</p>
<p><i>Programa de disminución de Estrés laboral</i></p>			<p>Variable dependiente</p>	<p>Agotamiento emocional Realización personal Despersionalización</p>
			<p>Variable dependiente</p>	<p>Dimensiones</p>

corte transversal Alcance: Correlacional proposicional.			<i>Satisfacción laboral</i>	Desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con autoridad, relaciones sociales, condiciones físicas, beneficios laborales y remuneraciones, políticas administrativas.
---	--	--	------------------------------------	---

Anexo 3: Cálculo de la muestra

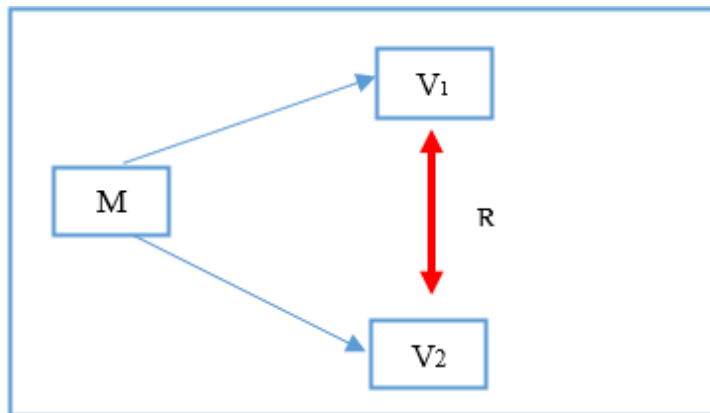


Figura N°001

Fuente: elaboración propia

M: muestra de los colaboradores de la Microred de salud de Pitipo

V1: Estrés laboral

V2: Satisfacción laboral

R: la relación entre ambas variables

Anexo 4: Instrumentos



Instrumento para medir estrés laboral de Maslach y Burnout

Señor (a):

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para tal fin se describen varios aspectos sobre los principales escenarios que pueden provocarle estrés laboral, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo de manera honesta.

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

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

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo, me siento emocionalmente agotado.							
2	Puedo entender con facilidad lo que piensan los familiares de los usuarios que atiendo.							
3	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.							
4	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis usuarios.							
5	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
6	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
7	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
8	Siento que los familiares de mis usuarios me culpan de algunos de sus problemas.							
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
10	Al final de mi turno de trabajo, me siento agotado.							
11	Trabajar con nuevos usuarios, es una tensión para mí.							
12	Me siento frustrado por mi trabajo.							
13	Actualmente me encuentro con mucha vitalidad.							
14	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios.							
15	Me encuentro animado después de trabajar junto con los nuevos usuarios.							
16	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
17	Siento que se tratan de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
18	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
19	Me siento “agotado” por el trabajo.							
20	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
21	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.							

22	Trabajar en contacto directo con los usuarios y familiares me produce bastante estrés.								
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Instrumento para medir satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo

Señor (a):

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para tal fin se describen varios aspectos sobre los principales escenarios que pueden provocar satisfacción laboral, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo de manera honesta.

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

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

No.	Ítems	valoración				
		1	2	3	4	5
1	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional.					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Mi jefe inmediato es comprensivo					
4	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
5	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.					
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.					
7	Siento que recibo maltrato de parte de la institución donde trabajo.					
8	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
9	Me siento realmente útil con la labor que realizó.					
10	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.					
11	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
12	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.).					
13	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
14	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
15	Disfruto en cada labor que realizó de mi trabajo.					
16	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
17	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
18	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
19	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.					
20	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
21	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23	Me gusta el trabajo que realizo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
26	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
27	El ambiente donde laboro es incómodo.					
28	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
29	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					

Anexo 5: Validación de Instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Nombres y apellidos del validador: Mg. Gabriela Hipólita Chavarry Otero

1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinadora de Costos y Presupuestos – RCOORP S.A.C.

1.3. Autor (a) del instrumento: Instrumento para medir Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2014), adaptado por Br. Vásquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, la cual fue aplicada en los trabajadores del Centro de Salud de Tambo – Ayacucho.

En la actualidad será utilizado por Huamán Ramírez Luis Felipe

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	

CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
ORGANIZACION	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)				10	10
		C	B	A	Total

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez: *1.00 Validez muy buena.*

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.



GABRIELA HIPÓLITA CHAVARRY OTERO

DNI N° 72370604

N° DE COLEGIATURA 007361

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

FORMATO N° 01



Escuela de
Posgrado

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. NOMBRE DEL JUEZ		Gabriela Hipólita Chavarry Otero	
2.	PROFESION	Contadora Pública Colegiada	
	ESPECIALIDAD	Costos y Presupuestos -	
	GRADO ACADÉMICO	Magister en Administración Estratégica de Empresas	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años	
	CARGO	Coordinadora de Costos y Presupuestos	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Estrés Laboral y Satisfacción en la Microred de la Microred de Pitipo de la Red de Salud de Ferreñafe, Perú 2023			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Luis Felipe Huamán Ramírez	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gestión del Talento Humano	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Guía de entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () 5. Ficha documental ()	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO			
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable dependiente			
Instrumento para medir estrés, será el cuestionario de Maslach, c. y Jackson, S. (1997), adaptado por Br. Vásquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, Nerio, la cual fue aplicada en los trabajadores del Centro de Salud de Tambo – Ayacucho.			
Dimensión	Item	Detalle del ítem	Indicadores
Agotamiento Emocional	1	Debido a mi trabajo, me siento emocionalmente agotado.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	2	Al final de mi turno de trabajo, me siento agotado.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____

	3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	4	Trabajar con nuevos usuarios, es una tensión para mí.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	5	Me siento "agotado" por el trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	6	Me siento frustrado por mi trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	8	Trabajar en contacto directo con los usuarios y familiares me produce bastante estrés.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Realización Personal	10	Puedo entender con facilidad lo que piensan los familiares de los usuarios que atiendo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	11	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis usuarios.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	12	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	13	Actualmente me encuentro con mucha vitalidad.	A (X) D ()



			SUGERENCIAS: _____
	14	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	15	Me encuentro animado después de trabajar junto con los nuevos usuarios.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	16	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	17	Siento que se tratan de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
Despersonalización	18	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	19	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	21	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	22	Siento que los familiares de mis usuarios me culpan de algunos de sus problemas	A (X) D () SUGERENCIAS: _____

Variable Independiente			
Instrumento para medir Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2014), adaptado por Br. Vísquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, la cual fue aplicada en los trabajadores del Centro de Salud de Tambo – Ayacucho.			
Desarrollo Personal	01	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	02	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	03	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	04	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	05	Mi trabajo me hace sentir realizado.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	06	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Desempeño de tareas	07	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	08	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	09	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	10	Me gusta el trabajo que realizo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____



	11	Me siento complacido con la actividad que realizo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Relación con la Autoridad	12	Mi jefe inmediato es comprensivo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	13	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	14	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Relaciones Sociales	15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Condiciones físicas	19	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	20	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.).	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____



	22	El ambiente donde laboro es incómodo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Beneficios laborales y remuneraciones	23	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	24	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	25	felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Políticas administrativas	26	Siento que recibo maltrato de parte de la institución donde trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	27	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	28	El horario de trabajo me resulta incómodo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	29	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
PROMEDIO OBTENIDO:			A= 51 D=
COMENTARIOS GENERALES: Valioso instrumento para la medición del estrés laboral y satisfacción laboral.			
OBSERVACIONES: Ninguno.			



GABRIELA HIPOLITA CHAVARRY OTERO
DNI N° 72370604
N° DE COLEGIATURA 007361

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Nombres y apellidos del validador: (Mg/Dr).

1.2. Cargo e institución donde labora:

1.3. Autor (a) del instrumento: Instrumento para medir estrés, será el cuestionario de Maslach, c. y Jackson, S. (1997), adaptado por Br. Vásquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, Nerio, la cual fue aplicada en los trabajadores del Centro de Salud de Tambo – Ayacucho.

En la actualidad será utilizado por Huamán Ramirez Luis Felipe

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los items del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (si menos del 30% de los items cumplen con el indicador)
2. Regular (si entre el 31% y 70% de los items cumplen con el indicador)
3. Buena (si más del 70% de los items cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	

SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos existenciales (teóricos).			X	

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez: 0.90 - 1.00

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.


 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO
Glaura Haniel Ruiz Vargas
 NOMBRES Y/APELLIDOS DEL JUEZ EXPERTO
 DNI N° 42286722
 N° DE COLEGIATURA 07160

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Nombres y apellidos del validador: (Mg/Dr).

1.2. Cargo e institución donde labora:

1.3. Autor (a) del instrumento: Instrumento para medir Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2014), adaptado por Br. Vásquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, la cual fue aplicada en los trabajadores del Centro de Salud de Tambo – Ayacucho.

En la actualidad será utilizado por Huamán Ramírez Luis Felipe

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	

CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			X	

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez: 0.93 - 1.00 //

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.


 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO,
Yolanda Yaniel Ruiz Vargas
 NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EXPERTO
 DNI N° 42286422
 N° DE COLEGIATURA 07160

evaluación de los indicadores de desarrollo.				
CONTEO TOTAL	0	0	10	10
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)	C	B	A	Total

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

FORMATO Nº 01



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. NOMBRE DEL JUEZ		<i>Jolanda Yonibel Ruiz Vázquez</i>	
2.	PROFESIÓN	<i>Administradora</i>	
	ESPECIALIDAD	<i>Administración</i>	
	GRADO ACADÉMICO	<i>Maestría Gestión Empresarial</i>	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	<i>14 años</i>	
	CARGO	<i>Asistente Administrativo II</i>	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Estrés Laboral y Satisfacción en la Microrred de la Microrred de Pitipo de la Red de Salud de Ferreñafe, Perú 2023			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Luis Felipe Huamán Ramírez	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gestión del Talento Humano	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Guía de entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () 5. Ficha documental ()	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO			
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable dependiente			
Instrumento para medir estrés, será el cuestionario de Maslach, c. y Jackson, S. (1997), adaptado por Br. Vázquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, Nerio, la cual fue aplicada en los trabajadores del Centro de Salud de Tambo - Ayacucho.			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Agotamiento Emocional	1	Debido a mi trabajo, me siento emocionalmente agotado.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	2	Al final de mi turno de trabajo, me siento agotado.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo	A (X) D ()

		que enfrentarme a otro día de trabajo.	SUGERENCIAS: _____
	4	Trabajar con nuevos usuarios, es una tensión para mí.	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS: _____
	5	Me siento "agotado" por el trabajo.	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS: _____
	6	Me siento frustrado por mi trabajo.	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS: _____
	7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS: _____
	8	Trabajar en contacto directo con los usuarios y familiares me produce bastante estrés.	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS: _____
	9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS: _____
Realización Personal	10	Puedo entender con facilidad lo que piensan los familiares de los usuarios que atiendo.	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS: _____
	11	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis usuarios.	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS: _____
	12	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS: _____
	13	Actualmente me encuentro con mucha vitalidad.	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()

			SUGERENCIAS: _____
	14	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	15	Me encuentro animado después de trabajar junto con los nuevos usuarios.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	16	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	17	Siento que se tratan de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
Despersonalización	18	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	19	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	21	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	22	Siento que los familiares de mis usuarios me culpan de algunos de sus problemas	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____

Variable Independiente

Instrumento para medir Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2014), adaptado por Br. Vásquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, la cual fue aplicada en los trabajadores del Centro de Salud de Tambo – Ayacucho.

Desarrollo Personal	01	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	02	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	03	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	04	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	05	Mi trabajo me hace sentir realizado.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	06	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
Desempeño de tareas	07	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	08	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	09	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	10	Me gusta el trabajo que realizo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____

	11	Me siento complacido con la actividad que realizo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
Relación con la Autoridad	12	Mi jefe inmediato es comprensivo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	13	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	14	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
Relaciones Sociales	15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
Condiciones físicas	19	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	20	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.).	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____

	22	El ambiente donde laboro es incómodo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
Beneficios laborales y remuneraciones	23	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	24	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	25	felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
Políticas administrativas	26	Siento que recibo maltrato de parte de la institución donde trabajo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	27	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	28	El horario de trabajo me resulta incómodo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
	29	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____
PROMEDIO OBTENIDO:		51	A= 51 D= 0
COMENTARIOS GENERALES:			_____
OBSERVACIONES:			_____

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Roberto Humberto Ruiz Viquez
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ EXPERTO

DNI N° 42286722

N° DE COLEGIATURA 07160

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Nombres y apellidos del validador: *Mg. Ana Kelly Ibáñez Julca*

1.2. Cargo e institución donde labora: *Psicóloga SERUMS de la Microred de Salud de Pítipo de la Red de Salud de Ferreñafe*

1.3. Autor (a) del instrumento: Instrumento para medir estrés, será el cuestionario de Maslach, c. y Jackson, S. (1997), adaptado por Br. Vásquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, Nerio, la cual fue aplicada en los trabajadores del Centro de Salud de Tambo – Ayacucho.

En la actualidad será utilizado por Huamán Ramírez Luis Felipe

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.



1. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	

CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
ORGANIZACION	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)				10	10
		D	R	E	Total



[Firma]
 Mg. A. Aral Gallo Espinoza, ARQ
 Asesor(a) Técnico(a) Especialista
 PP-PTC04-051
 DEVIDA

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez: *Validez muy buena*

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.



Mg. Ana Kelly Ibáñez Julca
DNI N° 45211578
N° DE COLEGIATURA 29884



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Nombres y apellidos del validador: *Mg. Ana Kelly Ibáñez Julca*

1.2. Cargo e institución donde labora: *Psicóloga del programa DEVIDA – UGEL
Lambayeque*

1.3. Autor (a) del instrumento: Instrumento para medir Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2014), adaptado por Br. Vásquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, la cual fue aplicada en los trabajadores del Centro de Salud de Tambo – Ayacucho. En la actualidad será utilizado por Huamán Ramírez Luis Felipe

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.



1. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	

CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre si y con los conceptos que se miden.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
ORGANIZACION	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL				10	10
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		D	R	B	Total





 Ana María Dávalos Jara
 Directora Ejecutiva
 PPT/PCD-051
 CQ/AR04

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez: *Validez muy buena*

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.



Mg. Ana Kelly Ibáñez Julca
DNI N° 45211578
N° DE COLEGIATURA 29884

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

FORMATO N° 01



Escuela de
Posgrado

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. NOMBRE DEL JUEZ		<i>Mg. Ana Kelly Ibáñez Julia</i>	
2.	PROFESIÓN	Psicóloga	
	ESPECIALIDAD	Magister en Psicología Educativa	
	GRADO ACADÉMICO	Magister	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años	
	CARGO	Psicóloga SERUMS de la Microred de Salud de Pitipo	
TÍTULO DE LA INVESTIGACION: Estrés Laboral y Satisfacción en la Microred de la Microred de Pitipo de la Red de Salud de Ferreñafe, Perú 2023			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Luis Felipe Huaman Ramirez	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gestión del Talento Humano	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		<ol style="list-style-type: none"> 1. Guía de entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () 5. Ficha documental () 	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO			
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias</p> <p style="text-align: center;">Variable dependiente</p> <p>Instrumento para medir estrés, será el cuestionario de Maslach, c. y Jackson, S. (1997), adaptado por Br. Vásquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, Nerio, la cual fue aplicada en los trabajadores del Centro de Salud de Tambo – Ayacucho.</p>			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Agotamiento Emocional	1	Debido a mi trabajo, me siento emocionalmente agotado.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> _____
	2	Al final de mi turno de trabajo, me siento agotado.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> _____
	3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> _____



Mg. Ana Kelly Ibáñez Julia
 Validaadora y Firmante
 PPTC01-001
 DEVIDA

	4	Trabajar con nuevos usuarios, es una tensión para mí.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	5	Me siento "agotado" por el trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	6	Me siento frustrado por mi trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	8	Trabajar en contacto directo con los usuarios y familiares me produce bastante estrés.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Realización Personal	10	Puedo entender con facilidad lo que piensan los familiares de los usuarios que atiendo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	11	Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis usuarios.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	12	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	13	Actualmente me encuentro con mucha vitalidad.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____




 Área de Salud Bucal, ACOB
 Ministerio de Salud y Protección Social
 DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA
 DE SALUD BUCAL

	14	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	15	Me encuentro animado después de trabajar junto con los nuevos usuarios.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	16	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
	17	Siento que se tratan de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____
Despersonalización	18	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	19	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	21	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	22	Siento que los familiares de mis usuarios me culpan de algunos de sus problemas	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Variable Independiente			




 Ana María Muñoz Jara
 Profesora Titular Facultad de Ciencias
 RFP/FCO/051
 DEVIDA

Instrumento para medir Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2014), adaptado por Br. Vásquez Gómez, Bertha y Parco Carhuapoma, la cual fue aplicada en los trabajadores del Centro de Salud de Tambo – Ayacucho.

Desarrollo Personal	01	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	02	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	03	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	04	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	05	Mi trabajo me hace sentir realizado.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	06	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Desempeño de tareas	07	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	08	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	09	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	10	Me gusta el trabajo que realizo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____




 Ana Kelly Baeza JACO
 Directora Técnica de
 RR.HH. y OD
 DEVIDA

	11	Me siento complacido con la actividad que realizo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Relación con la Autoridad	12	Mi jefe inmediato es comprensivo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	13	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	14	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Relaciones Sociales	15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
Condiciones físicas	19	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	20	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.).	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
	21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____



Mtro. P. Arias Gallo Roberto AMBA
 Subdirector de Estudios Jurídicos
 PP-PTCD-001
 DEVIDA

Anexo 6: Validación del Programa de Disminución del Estrés Laboral para mejorar la Satisfacción Laboral en un Centro de Salud de Pitipo, Perú 2023.



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA / MODELO / PLAN / ESTRATEGIAS

Estimado Señor.

Mgtr:

Chavarry Otero Gabriela Hipólita

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la propuesta / modelo/ estrategias/ plan titulado: PROGRAMA DE DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD PITIPO, PERÚ 2023, cuyo autor es el Bach. Huamán Ramírez Luis Felipe. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la propuesta/modelo/plan/estrategia).

Datos del experto:

Nombre: *Chavarry Otero Gabriela Hipólita*

DNI. *72370604* Años de experiencia profesional: *10 años*

Profesión: *Contadora Pública Colegiada*

Último grado obtenido: *Magister en Administración Estratégica de Empresas*

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la propuesta/modelo/plan/estrategia			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X

07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan/estrategias			X
----	---	--	--	---

Marcar con un aspa según su apreciación
Observaciones:

Ninguna, todo es conforme dicho documento.

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN/ESTRATEGIA

Luego de realizada la revisión del documento titulado PROGRAMA DE DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD PITIPO, PERÚ 2023, presentado por el Mg. Chavarry Otero Gabriela Hipólita se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

FIRMA:



Grado y nombre del experto: Mgtr. *Chavarry Otero Gabriela Hipólita*

Correo: gabriela.chavarryo@pucp.edu.pe

Colegiatura N°: 007361

DNI: 72370604

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA / MODELO / PLAN / ESTRATEGIAS

Estimado Señor.

Mgtr:

Yolanda Maribel Ruiz Vásquez

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la propuesta / modelo/ estrategias/ plan titulado: PROGRAMA DE DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD PITIPO, PERÚ 2023, cuyo autor es el Bach. Huamán Ramírez Luis Felipe. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la propuesta/modelo/plan/estrategia).

Datos del experto:

Nombre: Ruiz Vásquez Yolanda Maribel

DNI. 42286722 Años de experiencia profesional: 15 años

Profesión: Administración de Empresas

Último grado obtenido: Magister en Gestión Empresarial

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la propuesta/modelo/plan/estrategia			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustentan la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X

07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan/estrategias			X
----	---	--	--	----------

Marcar con un aspa según su apreciación
Observaciones:

Sin ninguna observación.

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN/ESTRATEGIA

Luego de realizada la revisión del documento titulado PROGRAMA DE DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD PITIPO, PERÚ 2023, presentado por el Mg. Yolanda Maribel Ruíz Vásquez se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

FIRMA:



Grado y nombre del experto: Mgtr. Yolanda Maribel Ruíz Vásquez

Correo: maribelruizvas@gmail.com

Colegiatura N°: 07160

DNI: 42286722

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA / MODELO / PLAN / ESTRATEGIAS**

Estimado Señor.

Mgtr:

Ibáñez Julca Ana Kelly

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la propuesta / modelo/ estrategias/ plan titulado: PROGRAMA DE DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD PITIPO, PERÚ 2023, cuyo autor es el Bach. Huamán Ramírez Luis Felipe. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la propuesta/modelo/plan/estrategia).

Datos del experto:

Nombre: Ibáñez Julca Ana Kelly

DNI. 45211578 Años de experiencia profesional: 11 años

Profesión: Psicología

Último grado obtenido: Magister en Gestión Empresarial

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la propuesta/modelo/plan/estrategia			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X

07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan/estrategias			X
----	---	--	--	---

Marcar con un aspa según su apreciación
Observaciones:

Todo es conforme en el programa presentado.

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN/ESTRATEGIA

Luego de realizada la revisión del documento titulado PROGRAMA DE DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD PITIPO, PERÚ 2023, presentado por el Mg. Ibáñez Julca Ana Kelly se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

FIRMA:

Grado y nombre del experto: Mgtr. Ibáñez Julca Ana Kelly

Correo: Kellyibaju@gmail.com

Colegiatura N°: 29884

DNI: 45211578

Anexo 7:

CARTA DE AUTORIZACIÓN FIRMADA POR EL JEFE DEL CENTRO DE SALUD

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ASUNTO: Solicitud de ejecución de Tesis

Lic. Enf. Segundo Andrés Díaz Osorio
JEFE DE LA MICRONET DE SALUD DE PITIPO
Presente. -

Mediante el presente, me es grato dirigirme a usted y al mismo tiempo poder solicitarle su apoyo, otorgándome el permiso de poder ejecutar mi tesis en vuestra institución, la cual lleva por nombre **"Estrés laboral y Satisfacción laboral del Centro de Salud de Pitipo de la Red de Salud de Ferreñafe, Perú 2023"**, ya que actualmente me encuentro estudiando la maestría de Gestión del Talento Humano, y esta exploración tiene fines de investigación científica, la cual tienen por objetivo poder determinar el nivel de relación entre ambas variables, por consiguiente serán evaluadas a través de 02 instrumentos: Estrés laboral de Maslach y Burnout (22 ítems) y Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (29 ítems), asimismo serán administradas de forma individual (presencial y virtual) y voluntaria (consentimiento informado) con una duración de 15 minutos en total por el desarrollo de ambos cuestionarios, finalmente la población de estudio a la cual me dirijo es a todo el personal asistencial y administrativo.

Sin otro particular, esperando su atención y respuesta al presente, me despido de usted.

Chiclayo 18 de enero de 2024



Recibido:
18/01/2024

LUIS FELPE RODMAN RAMIREZ
LIC. PSICOLOGIA R.N° 43342

DNI: 76464535

Celular: 978871506

**ANEXO 07: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PÚBLICA O
PRIVADA CONSIDERADA COMO UNIDAD DE ANÁLISIS**

MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN



MICRORED DE SALUD DE PITIPO

Ciudad, 18 de enero 2024

Quien suscribe:

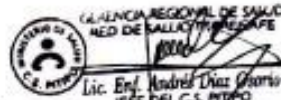
Sr (a). Lic. Enf. Segundo Andrés Díaz Osorio

Representante Legal de la Microred de Salud de Pitipo

AUTORIZA: Permiso para recojo de información en ejecución de proyecto de investigación

Por el presente, el que suscribe, el Lic. Enf. Segundo Andrés Díaz Osorio, representante legal de la Microred de Salud de Pitipo, identificado con DNI N°00372496 **AUTORIZO** a el estudiante: Luis Felipe Huamán Ramírez de la Maestría de Gestión de Talento Humano y autor de la investigación denominada "Estrés laboral y Satisfacción laboral del Centro de Salud de Pitipo de la Red de Salud de Ferreñafe, Perú 2023", la autorización para el recojo (presencial y virtual) de información en la ejecución de su de investigación, al uso de dicha información única y exclusivamente para contribuir a la elaboración de investigación con fines académicos, se solicita, garantice la absoluta confidencialidad de la información recabada.

Atentamente,



Lic. Enf. Segundo Andrés Díaz Osorio
DNI N°:00372496
Jefe del Centro de Salud de Pitipo

Anexo 8: Confiabilidad de los instrumentos

P18	53,15	128,820	,269	,624
P19	52,85	118,383	,529	,593
P20	53,06	122,496	,501	,602
P21	53,76	128,564	,199	,631
P22	53,15	117,945	,491	,594

Tabla 04 Correlación de la variable Estrés Laboral y sus 03 dimensiones de esta primera variable.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Estrés Laboral	54,55	138,631	1,000	-,352 ^a
Agoctamiento Emocional	94,33	339,854	,399	,493
Realización Personal	72,67	481,792	,008	,753
Despersonalización	105,73	458,580	,404	,550

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos. Esto viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Podría desea comprobar las codificaciones de elemento.

Anexo 06: Análisis de Confiabilidad del Satisfacción Laboral

Tabla 05 Tabla de validez de confiabilidad de la variable Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Tabla 06 Tabla de Alfa de Cronbach de la variable satisfacción laboral.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	29

Tabla 07 Tabla de confiabilidad de la variable ~~satisfacción laboral~~

Estadísticas de total de elemento

Análisis de Confiabilidad del Estrés Laboral

Anexo 05: Análisis de Confiabilidad del Estrés Laboral

Tabla 01 Tabla de validez de confiabilidad de la variable estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Tabla 02 Tabla de Alfa de Cronbach de la variable estrés laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,640	22

Tabla 03 Tabla de confiabilidad de la variable estrés laboral

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	52,12	123,985	,458	,607
P2	49,79	135,797	,023	,649
P3	54,33	128,417	,465	,615
P4	50,06	136,121	-,029	,663
P5	53,42	130,627	,075	,652
P6	50,03	117,780	,336	,612
P7	53,91	127,585	,448	,614
P8	53,94	130,684	,224	,629
P9	52,97	126,530	,233	,627
P10	51,97	115,405	,583	,583
P11	53,33	126,917	,245	,626
P12	53,55	140,193	-,109	,665
P13	49,70	143,093	-,189	,670
P14	49,73	128,705	,223	,628
P15	49,79	138,547	-,060	,657
P16	49,36	132,364	,181	,634
P17	51,48	127,633	,178	,635

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	97,45	83,008	,651	,688
P2	96,88	97,810	,109	,728
P3	97,67	83,792	,542	,694
P4	97,24	97,939	,132	,727
P5	97,73	90,267	,516	,705
P6	98,36	93,239	,225	,723
P7	99,55	104,006	-,241	,749
P8	97,30	91,905	,580	,706
P9	97,12	90,110	,480	,706
P10	97,39	88,934	,580	,700
P11	97,12	92,985	,581	,709
P12	98,27	86,830	,469	,702
P13	98,42	93,377	,260	,720
P14	99,42	101,127	-,094	,740
P15	97,09	96,523	,340	,720
P16	99,52	95,195	,180	,725
P17	97,82	84,778	,575	,693
P18	99,06	97,246	,127	,727
P19	98,21	93,735	,210	,724
P20	98,03	92,280	,295	,717
P21	99,18	90,278	,369	,711
P22	96,88	96,672	,188	,724
P23	96,94	97,371	,206	,724
P24	97,30	98,093	,082	,730
P25	97,03	98,405	,144	,726
P26	97,09	101,148	-,101	,736
P27	99,06	97,434	,088	,733
P28	98,00	111,313	-,460	,776
P29	97,03	90,655	,457	,707

Anexo 07: Análisis de Prueba de Normalidad

Tabla 08 Tabla de prueba de normalidad del Estrés Laboral y Satisfacción Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	df	Sig.	Estadístico	df	Sig.
Estrés Laboral	,125	33	,200 [*]	,931	33	,037
Satisfacción Laboral	,134	33	,141	,963	33	,316

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de ~~Lilliefors~~

Anexo 08: Análisis de Prueba de Correlación

Tabla 09 Tabla de correlación del Estrés Laboral y Satisfacción Laboral

		Estrés Laboral		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,051
		Sig. (bilateral)	.	,776
		N	33	33
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,051	1,000
		Sig. (bilateral)	,776	.
		N	33	33

Anexo 09: Análisis de Prueba de Correlación entre las 03 dimensiones de Estrés Laboral y Satisfacción Laboral.

Tabla 10 Tabla del Análisis de Prueba de Correlación entre las 03 dimensiones de Estrés Laboral y Satisfacción Laboral

		Correlaciones				
		Agotamiento	Despersonalización	Realización Personal	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Agotamiento	Coefficiente de correlación	1,000	-,456**	,385*	-,171
		Sig. (bilateral)	.	,008	,027	,342
		N	33	33	33	33
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	-,456**	1,000	-,380*	-,043
		Sig. (bilateral)	,008	.	,029	,811
		N	33	33	33	33
	Realización Personal	Coefficiente de correlación	,385*	-,380*	1,000	,101
		Sig. (bilateral)	,027	,029	.	,577
		N	33	33	33	33
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,171	-,043	,101	1,000
		Sig. (bilateral)	,342	,811	,577	.
		N	33	33	33	33

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

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

Figura 02

Según la variable Estrés Laboral y sus 03 rangos de las cantidades de valores posibles (malo, regular y bueno), según las frecuencias, se observa un total de 29 colaboradores de un rango regular del estrés, 3 colaboradores de un rango malo y 1 colaborador de un rango bueno del estrés.

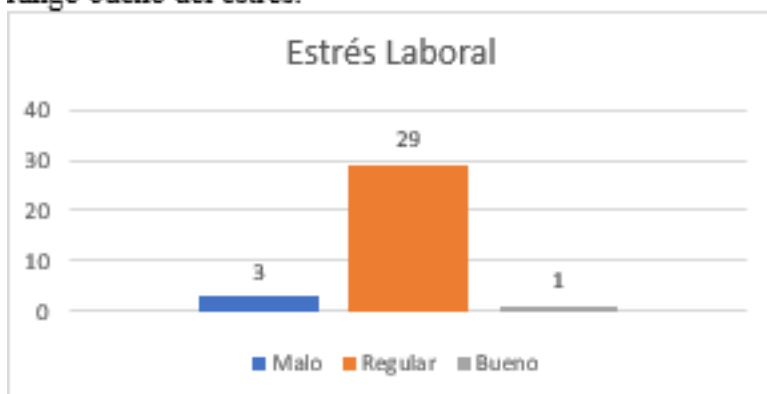


Figura 03

Según la variable Satisfacción Laboral y sus 03 rangos de las cantidades de valores posibles (malo, regular y bueno), según las frecuencias, se observa un total de 25 colaboradores de un rango regular de la satisfacción, 0 colaboradores de un rango malo de la satisfacción y 8 colaboradores de un rango bueno de la satisfacción.



Anexo 9: Declaración jurada de originalidad




DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la DECLARACIÓN JURADA, soy, **ESTUDIANTE** del Programa de Estudios de maestría de Gestión del Talento Humano de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

Programa de disminución del estrés laboral para mejorar la satisfacción laboral en un centro de salud en Pitipo, Perú 2023

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Huamán Ramírez Luis Felipe	DNI: 76464535	
----------------------------	---------------	---

Chiclayo, 19 de junio de 2024.

Anexo 10: ACTA DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN

Anexo 9: Acta de revisión de similitud de la investigación




ACTA DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo **Edgar Roland Tuesta Torres** docente del curso de **Seminario de Tesis II** del Programa de Estudios de **Maestría es Gestión del Talento Humano** y revisor de la investigación de la estudiante, **Huamán Ramírez Luis Felipe**, titulada:

Programa de disminución del estrés laboral para mejorar la satisfacción laboral en un centro de salud en Pitipo, Perú 2023

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **porcentaje 13%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación en la Universidad Señor de Sipán S.A.C., aprobada mediante Resolución de Directorio N° 145-2022/PD-USS.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Edgar Roland Tuesta Torres	DNI: 16432818	 Firma
-----------------------------------	----------------------	--

Chiclayo, 18 de agosto de 2024.

Anexo 11: ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El **DOCENTE** Dr. Edgar Roland Tuesta Torres del curso de **Seminario de Tesis II**, asimismo el **Asesor** Dr. Edgar Roland Tuesta Torres

APRUEBAN:

El Trabajo de Investigación: **“PROGRAMA DE DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD DE PITIPO, PERÚ 2023”**.

Presentado por: **Bach. Huamán Ramírez Luis Felipe** de la Maestría en Gestión del Talento Humano.

Chiclayo, 15 de agosto del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'ERT', written over a horizontal line.

Dr. Edgar Roland Tuesta Torres
Docente de Curso

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'ERT', written over a horizontal line.

Dr. Edgar Roland Tuesta Torres
Asesor

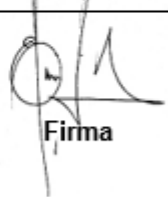
Anexo 12: ACTA DE APROBACIÓN DE DEL ASESOR



ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES, quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Escuela de Posgrado N° RESOLUCIÓN N°480-2024/EPG-USS (29 de mayo de 2024), la tesis titulado **PROGRAMA DE DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD DE PITIPO, PERÚ 2023**, desarrollado por el estudiante: **Bach. Huamán Ramírez Luis Felipe** del programa de estudios de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, acredito haber revisado, realizado observaciones y recomendaciones pertinentes, encontrándose expedito para su revisión por parte del docente del curso.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Tuesta Torres Edgar Roland	DNI:16432818	 Firma
----------------------------	--------------	--

Chiclayo, 17 de agosto de 2024.

