

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **ENFERMERÍA**

“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE
SALUD LOS OLIVOS DE PRO, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Enfermería

Autores:

Sharon Nancy Llanos Janampa

Carol Judith Gallegos Marin

Asesor:

Mg. Hilmmei Ronald Salinas Coronado

0000-0002-0264-3478

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	FELICITA GARAY LEZAMA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	KATHERINE ELIZABETH URIBE ANTUNEZ
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	HIMMEL RONALD SALINAS CORONADO
	Nombre y Apellidos

REPORTE DE SIMILITUD

TURNITIN FINAL.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%

DEDICATORIA

Dedico de manera especial esta tesis a mis padres que son mi mayor motivación para culminar esta etapa de mi vida, al cual le agradezco el apoyo incondicional que me brindan.

Sharon Nancy llanos Janampa

Esta tesis se la dedico a mis todos mis familiares por el apoyo incondicional que a pesar de los tropiezos siempre me ayudaron a levantarme.

Carol Judith Gallegos Marín

AGRADECIMIENTO

Primero dar gracias a Dios por permitirnos culminar con esta hermosa etapa de nuestra carrera, a nuestros profesores que siempre estuvieron para apoyarnos en la práctica y así ser cada día un mejor profesional. A nuestros padres que nos brindaron su apoyo incondicional en cada paso de nuestras vidas.

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	11
Capítulo III: Resultados	36
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	46
Referencias	51
Anexos	56

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Evidencia de validez del Cuestionario de Estrés Laboral</i>	32
Tabla 2. <i>Evidencia de confiabilidad del Cuestionario de Estrés Laboral</i>	32
Tabla 3. <i>Evidencia de validez de la escala de Satisfacción laboral</i>	33
Tabla 4. <i>Evidencia de confiabilidad de la escala de Satisfacción laboral</i>	33
Tabla 5 <i>Niveles de estrés laboral</i>	36
Tabla 6 <i>Niveles de las dimensiones de estrés laboral</i>	37
Tabla 7 <i>Estrés laboral y género</i>	38
Tabla 8 <i>Estrés laboral y tiempo de contrato</i>	38
Tabla 9 <i>Niveles de satisfacción laboral</i>	39
Tabla 10 <i>Niveles de dimensiones de satisfacción laboral</i>	40
Tabla 11 <i>Satisfacción laboral y género</i>	41
Tabla 12 <i>Satisfacción laboral y tiempo de contrato</i>	41
Tabla 13 <i>Prueba de normalidad de las variables</i>	42
Tabla 14 <i>Criterios para el análisis correlacional</i>	42
Tabla 15 <i>Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral</i>	43
Tabla 16 <i>Relación entre estrés laboral y la dimensión significación de la tarea</i>	43
Tabla 17 <i>Relación entre estrés laboral y la dimensión condiciones de trabajo</i>	44
Tabla 18 <i>Relación entre estrés laboral y reconocimiento personal y/o social</i>	44
Tabla 19 <i>Relación entre estrés laboral y beneficios económicos</i>	45

Índice de figuras

Figura 1 <i>Distribución de los niveles de estrés laboral</i>	36
Figura 2 <i>Distribución de los niveles de las dimensiones de estrés laboral</i>	37
Figura 3 <i>Distribución de los niveles de satisfacción laboral</i>	39
Figura 4 <i>Distribución de niveles de las dimensiones de satisfacción laboral</i>	40

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo conocer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una muestra conformada por 80 personales asistenciales pertenecientes al Centro de Salud Los Olivos de Pro durante el año 2023. Bajo un diseño no experimental de enfoque cuantitativo, se demostró a través de los resultados que existe relación significativa e inversa a nivel moderado entre las variables de estudio ($\rho=-0.620$; $p=0.00$). Asimismo, se evidenció relación inversa y significativa entre el estrés laboral y las dimensiones Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, así como Beneficios económicos de la satisfacción laboral, con valores que oscilan entre 0.451 a 0.682. Por lo tanto, se concluye que, a mayor nivel de estrés laboral, menor será el grado de satisfacción y viceversa.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, Satisfacción laboral, personal asistencial, bienestar, calidad de vida laboral.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre estrés laboral y Satisfacción en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.

En ese sentido, se define el estrés laboral como, una respuesta orgánica del mismo sujeto ante un cambio, producto de un estímulo o agente estresor, el cual desencadena condiciones que podrían afectar al propio individuo tanto física, psicológica o de forma social; es decir, en todo su bienestar (1).

Por otro lado, la satisfacción laboral se define como una condición actitudinal la cual se establece de una forma central al momento de tomar en cuenta la experiencia del sujeto en su interacción con el entorno laboral (2).

En el mundo, el estrés es considerado como una de las enfermedades que predomina sobre la población en la actualidad, sobre todo, con énfasis en el ámbito laboral, lo que ha permitido que esta pueda asociarse a una enfermedad común e inherente al trabajo. La Organización Mundial de la Salud ha corroborado esta información al reconocer al estrés como una enfermedad vinculada al trabajo (3).

No obstante, los resultados de la reciente emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 incrementó dicha situación, sobre todo en el personal dedicado a la salud en los países en pleno desarrollo, cuya posición ha sido catalogado como de alto riesgo, debido al impacto que esta enfermedad genera tanto a nivel personal, familiar y social (4). Y es que los profesionales a nivel mundial, suelen experimentar niveles altos en relación a este problema, a lo cual, en muchas circunstancias se les suma otros factores tales como las condiciones laborales inadecuadas, entre otros, situaciones que se ven reflejados en las cifras

señaladas por la Organización Internacional del Trabajo, quien señala que en los últimos cinco años el estrés viene afectando a más del 30% de la población en el mundo (5).

Por otro lado, en China, se reveló que el 73% de las personas laboralmente activas presentan estrés, en contraste con el 59% de trabajadores que presentan el mismo problema en Estados Unidos. Estas cifras no son diversas a las Latinoamericanas, dado que en México el 75% de personas que trabajan experimentan niveles de estrés significativos, así como un promedio del 40% lo manifiestan en países como Chile, Argentina y Colombia (6).

Bajo esta realidad, se puede observar como el estrés puede impactar significativamente a la salud de las personas, por medio de enfermedades o accidentes que podrían afectar a la productividad empresarial, dado que, a nivel mundial, las intervenciones médicas relacionadas al estrés representan el 4% del producto bruto interno (PBI) a nivel mundial (6). Por ende, esta situación no solo altera a la persona, sino a la dinámica de trabajo en donde se ve inmersa la satisfacción laboral.

En América Latina, la mayor parte de los profesionales dedicados al sector salud destinan sus esfuerzos a diversas actividades relacionadas con su profesión, determinando no solo sus ingresos para una estabilidad socioeconómica, sino a su vez, que esta actividad influya en la satisfacción mediante un servicio en el que se identifica, incrementando el estima personal y el valor de pertenencia a la profesión; ergo, si esta no es alcanzada o percibida como tal, podrían desencadenarse una serie de situaciones o factores de riesgos que atenten contra su salud tanto física como emocional; es por ello que la satisfacción laboral se ha convertido en un método no solo para medir la calidad de atención en las instituciones así como de los servicios que brindan, sino también en un modo de conocer el grado de bienestar de cada trabajador (7).

Ante lo expuesto, el estudio actual se orienta a poder conocer la relación existente entre ambas variables, así como los niveles existentes en una población orientada al rubro de la salud, desarrollando así los saberes requeridos para la intervención oportuna en favor del sostenimiento del bienestar del personal asistencial de un Centro de Salud ubicado en el distrito de Los Olivos.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Se da relación entre estrés laboral (EL) y satisfacción laboral (SL) en el personal asistencial del Centro de Salud de Los Olivos de Pro, 2023?

Problemas específicos

- ¿Se da relación entre EL y la dimensión Significación de la tarea en el personal asistencial del C.S. Los Olivos de Pro, 2023?
- ¿Se da relación entre EL y la dimensión Condiciones de trabajo en el personal asistencial del C.S. Los Olivos de Pro, 2023?
- ¿Se da relación entre EL y la dimensión Reconocimiento personal y/o social en el personal asistencial del C.S. Los Olivos de Pro, 2023?
- ¿Se da relación entre EL y la dimensión Beneficios económicos en el personal asistencial del C.S. Los Olivos de Pro, 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación entre estrés laboral (EL) y satisfacción laboral (SL) en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.

Objetivos específicos

- Estimar la relación entre EL y la dimensión Significación de la tarea en el personal asistencial del C.S. Los Olivos de Pro, 2023.
- Estimar la relación entre EL y la dimensión Condiciones de trabajo en el personal asistencial del C.S. Los Olivos de Pro, 2023.
- Estimar la relación entre EL y la dimensión Reconocimiento personal y/o social en el personal asistencial del C.S. Los Olivos de Pro, 2023.
- Estimar la relación entre EL y la dimensión Beneficios económicos en el personal asistencial del C.S. Los Olivos de Pro, 2023.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

Se da relación significativa entre estrés laboral (EL) y satisfacción laboral (SL) en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.

Problemas específicos

- Se da relación significativa entre EL y la dimensión Significación de la tarea en el personal asistencial del CS Los Olivos de Pro, 2023.
- Se da relación significativa entre EL y la dimensión Condiciones de trabajo en el personal asistencial del CS Los Olivos de Pro, 2023.
- Se da relación significativa entre EL y la dimensión Reconocimiento personal y/o social en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.
- Se da relación significativa entre EL y la dimensión Beneficios económicos en el personal asistencial del CS Los Olivos de Pro, 2023.

1.5. Bases teóricas

1.5.1. Antecedentes

Antecedentes nacionales

Cortez-Silva, et al (8) en el 2021 en Lima, realizaron su investigación con el propósito de indagar la relación entre la satisfacción laboral (SL) y el síndrome de burnout (estrés) en una muestra de docentes durante el confinamiento por COVID-19. Bajo un estudio correlacional, de sino no experimental, demostraron que existe correlación significativamente inversa ($p < 0.05$) entre la SL y las dimensiones del burnout: agotamiento emocional ($\rho = -.315$), despersonalización ($\rho = -.252$) y realización personal ($\rho = -.254$), concluyendo que a mayor niveles de estrés, menor nivel de satisfacción y viceversa; asimismo, señalaron que, ante la evidencia, es importante contar con factores protectores que permitan prevenir los niveles de angustia emocional propiciados por el estrés.

Peñaloza y Oscoco (9) en el 2022 en Andahuaylas, llevaron a cabo su estudio con la finalidad de poder identificar la relación entre el Burnout producto del estrés y la SL en una muestra conformada por enfermeros de un Hospital Público. A través de un estudio básico de enfoque cuantitativo – hipotético deductivo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, demostraron en sus resultados que no existe relación significativa ($p < 0.05$) entre las variables tratadas ($Rho = 0.057$; $p = 0.624$); de igual forma entre la satisfacción con las dimensiones del burnout Agotamiento emocional ($Rho = 0.087$, $p = 0.454$); Despersonalización ($Rho = 0.044$, $p = 0.708$); y Relación personal ($Rho = 0.109$, $p = 0.348$).

Álvarez (10) en el 2021 en Cusco, realizó su investigación con el objetivo de conocer la relación entre el estrés laboral (EL) y SL en una muestra conformada por profesionales en enfermería de un hospital; por medio de un estudio de diseño no experimental de tipo correlacional, demostró en sus resultados que las variables presentan relación significativa e

inversa entre sí ($\rho=-0.336$; $p<0.05$) llegando a la conclusión que ante el aumento del estrés, menor será el grado de satisfacción y viceversa. En cuanto a las dimensiones, solos se halló correlación significativamente estadística ($p<0.05$) entre SL y ambiente psicológico ($\rho=-.390$) y ambiente social ($\rho=-.543$) del EL.

Sarmiento (11) en el 2019 en Cusco, desarrolló su trabajo con el fin de conocer la relación entre el síndrome de burnout (estrés) y la SL en una muestra conformada por trabajadores del departamento de emergencia de un Hospital de administración pública. Mediante un estudio de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, demostró en sus resultados asociación significativa entre las variables de estudio ($p=0.007$) en donde el 23.5% de personas insatisfechas presentaron burnout; además, el estrés sólo se asocia significativamente con la dimensión Trabajo en general, con un p valor para un χ^2 con 2 gl de 0.020.

Torres (12) en el 2019 en Arequipa, investigó con el objetivo de conocer la relación entre el EL y satisfacción en una muestra de enfermeros miembros de un hospital de administración privada. A través de un estudio de nivel descriptivo relacional, de corte transversal, demostró que ambas variables tuvieron relación significativa ($\chi^2=24.029$; $p=0.004$). Asimismo, señaló que el estrés se encontró alto en sus dimensiones exigencias de trabajo, control y apoyo social; por otro lado, la dimensión reconocimiento personal de la SL, presentó mayores índices de insatisfacción; determinando que no existe asociación significativa entre SL y las dimensiones Control ($\chi^2=12.44$; $p=0.053$) al contrario de SL con exigencias de trabajo ($\chi^2=39.57$; $p=0.000$) y apoyo ($\chi^2=36.93$; $p=0.000$) en donde la asociación es significativa.

Antecedentes internacionales

Castañeda-Santillán y Sánchez-Macias (13) en el 2022 en México, realizaron su investigación con el propósito de conocer la relación entre SL y burnout en una muestra de profesionales dedicados a la docencia. Bajo un diseño no experimental de alcance correlacional, demostraron que no existe relación significativa entre las variables de estudios, llegando a la conclusión de que el contexto así como otras variables sociodemográficas como el género o la experiencia laboral son influyentes en el estrés, desarrollando así el síndrome investigado, validando que no existe correlación significativa entre las dimensiones de las variables, con valores de p que van desde 0.053 hasta 0.855, así como valores de Rho entre -0.045 a 0.450; no obstante, a nivel descriptivo, demostraron que la muestra presentó niveles leves y moderados de burnout, mientras que la SL se encontró a un nivel medio.

Cabay-Huebla et al (14) en el 2022 en Ecuador, desarrollaron su investigación con la intención de conocer la relación entre el EL y satisfacción en trabajadores administrativos de un hospital. Mediante un estudio de corte transversal y diseño no experimental de tipo correlacional y descriptivo, demostraron que el 76% de la muestra alcanzó niveles bajos de estrés; asimismo, solo se identificó relaciones entre las dimensiones de las variables tratadas tales como entre el Clima organizacional del estrés y la satisfacción personal (Odd Ratio [OR]=9.0; $p=0.022$); Territorio organizacional del estrés y prestaciones recibidas (OR=7.3; $p=0.005$) y satisfacción personal (OR=9.3; $p=0.004$); así como influencia del líder como parte del estrés y ambiente físico (OR=8.3; $p=0.006$); prestaciones recibidas (OR=30.8; $p=0.000$) y satisfacción personal (OR=21.0; $p=0.001$), concluyendo que el estrés es influenciado por otros factores como el clima, el territorio, así como la influencia del líder lo cual denota probabilidad en los niveles de satisfacción personal.

Martínez y González-Argote (15) en el 2020 en Argentina, llevaron a cabo su investigación con el propósito de poder identificar la relación entre el estrés percibido por la sobrecarga laboral con la satisfacción en una muestra de enfermeros de un hospital público en Buenos Aires. A través de un método descriptivo y correlacional demostraron que el tener una mayor antigüedad laboral se relaciona con control sobre el trabajo, es decir, la capacidad para identificar las condiciones laborales se vincula con la percepción de importancia sobre las condiciones sociofamiliares en relación con el estrés; no obstante, no se evidencia relación significativamente estadística entre las variables ($Rho=-0.058$; $p>0.05$). Además, se identificó una percepción moderada respecto a factores de estrés en el trabajo.

Solís y Aguayo (16) en el 2020 en Chile, desarrollaron su investigación con el fin de conocer la incidencia del estrés en la SL de una muestra dedicada a la higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas. Bajo un estudio de enfoque descriptivo no experimental de diseño cuantitativo, demostró que la mayor parte de la muestra denota un nivel significativo de estrés en la influencia del líder (31%), tecnología (36%), territorio organizacional (25%) y respaldo de grupo (21%); por otro lado, se evidencia que existe un grado de insatisfacción en la dimensión prestaciones de la SL (32%); llegando a la conclusión que los niveles hallados de estrés no inciden significativamente en la SL.

Bueno (17) en el 2019 en Colombia, desarrolló su estudio con el fin de conocer la relación entre diversas variables, entre ellas el EL y la SL, en una muestra de trabajadores dedicadas del sector privado en Bogotá. Por medio de un diseño no experimental de tipo cuantitativo y alcance correlacional-causal, demostró en sus hallazgos que existe relación significativa entre el EL y la SL ($R=-0.312$; $p<0.01$), concluyendo que ante el incremento de una de las variables la otra se verá afectada de manera negativa y viceversa.

1.5.2. Teorías del estrés laboral

Una visión histórica e importancia respecto a los orígenes del estudio sobre el estrés radican en la física; no obstante, con el pasar del tiempo, este fue abordado desde una perspectiva integradora bio-psico-social, donde el enfoque de mayor fuerza fue otorgado por la psicología, a través de la definición respecto al estrés como estímulo, respuesta e interacción entre el sujeto y su entorno (18). A mediados del siglo XIX el aporte de fisiólogos como Bernard y Canon demostraron la naturaleza adaptativa del estrés, lo que se comprende como el modo en que los sujetos se inclinan a resolver las amenazas o desafíos con el propósito de sostener un equilibrio interno ante determinadas situaciones percibidas como amenazantes, en donde la respuesta fisiológica y conductual frente al estrés fue el objetivo de dichos estudios (19).

En concordancia, el estrés desde un enfoque cognitivo, surge de la evaluación mental que realiza una persona a partir de la interacción de los aspectos internos y del contexto; por otro lado, desde una perspectiva integradora, se entiende como un proceso en el que convergen e interactúan diversos factores. Por ende, el estrés puede definirse como una respuesta de adaptación, mediada por las diversas características que poseen los sujetos de forma individual, así como por los procesos psicológicos que subyacen de dicha interacción, lo cual es consecuencias de las acciones o situaciones externas que demandan una respuesta física o mental (20).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), este problema se identifica como un problema principal que impacta tanto en la salud de los empleados como en el funcionamiento de las mismas organizaciones; es decir, a la forma como los trabajadores reaccionan ante los requerimientos o apremios que no se acomodan a sus habilidades o capacidades para afrontar la situación (21).

Teoría tridimensional

Desarrollada por Maslach, señala que el desarrollo de un desequilibrio entre la capacidad de respuesta de un individuo ante la demanda de su entorno laboral, se desarrolla el burnout, el cual se define como un síndrome producido por niveles altos de estrés. Este se configura como un modelo tridimensional en donde emergen tres factores fundamentales denominados agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización. En el primer factor, es destacado como el eje central del estrés, dado que se describen las características asociadas con el agotamiento emocional producto de la carga excesiva y la extenuación de los recursos emocionales de los trabajadores frente a las exigencias laborales y la insolvencia de recursos de sostén social (22)

El segundo factor implica el distanciamiento emocional entre el sujeto y la entidad a la que prestan servicio; cuya actitud negativa y cínica hacia los demás se establece como un mecanismo defensivo de autoprotección ante el agotamiento inicial; no obstante, este puede conllevar a la deshumanización de los compañeros laborales lo que hace que este factor se establezca como una dimensión interpersonal del burnout. Finalmente, está la disminución de la realización personal se vincula con la sensación de ineficacia, así como de la percepción de la disminución de las habilidades para afrontar las tareas laborales; en ese sentido, los trabajadores se sienten incapaz de poder desempeñarse adecuadamente en sus funciones, lo que conlleva a una imposición personal de un sentido de fracaso (23).

Modelo de competencia social

Este enfoque teórico desarrollado por Harrison, señala que el estrés relacionado al contexto laboral corresponde con la percepción de competencia, en donde la mayoría de trabajadores que ingresan a un campo laboral orientado a brindar un servicio a otros, denotan una elevada motivación y altruismo; no obstante, ya dentro del entorno laboral, estos pueden enfrentarse

a factores que facilitan o dificultan su labor, en donde se ven enfrentados a objetivos laborales realistas, la concordancia entre valores personales y los institucionales, la capacidad para tomar decisiones, formación profesional, entre otros (24).

De acuerdo con este modelo, la motivación está determinada por la percepción de eficacia de la personal al tratar de alcanzar sus metas laborales; es decir, a menor motivación, se experimental menor sentido de eficacia laboral, desencadenándose así el estrés; es decir, la percepción de obstáculos en el entorno de trabajo, conduce a la disminución en los sentimientos de eficacia, dado que los objetivos no pueden lograrse, impactando de forma negativa a la sensación de esperanza por alcanzarlos. Si esta situación es constante y los niveles de estrés incrementan de forma escalada, se desarrolla el síndrome de burnout, lo que conlleva a la aparición de nuevos obstáculos (24).

Teoría organizacional

Desarrollada por Golembiewski, Munzenrider y Carter, parten su propuesta a partir de las ideas de Maslach y Jackson, tomando en cuenta que la dimensión que mejor predice al estrés laboral es la despersonalización, seguido por la falta de construcción personal y finalmente el cansancio emocional. Para los autores, el incremento del estrés desarrolla una afección significativa en la persona, en cuyo proceso los profesional pierden el compromiso inicial con la organización como respuesta este problema y la tensión que este genera, enmarcando una diferencia en las tres dimensiones; es decir, el estrés se genera principalmente por la experiencia constante de sobrecarga laboral, una sobre estimulación sobre el puesto de labor, escasez de roles caracterizada por poca estimulación en el mismo; lo que conlleva a experimentar una pérdida de autonomía y control, afectando a su autoimagen y sentimientos de irritabilidad así como la fatiga (25).

En la segunda etapa, el trabajador implementa diversas estrategias de afronte, lo que resulta un alejamiento de la situación laboral percibida como estresante. Este distanciamiento puede ser beneficioso sólo para el trabajador, solo si este no se involucra de forma directa con el problema, pero sostiene la empatía; sin embargo, es deconstructivo cuando el trabajador se inclina por la indiferencia emocional, cinismo o rigidez en el trato social. En este último caso es cuando el estrés laboral se desborda, desarrollando así el síndrome de burnout (26).

Enfoque transaccional y la teoría estructural

Gil-Monte y Peiró, llevaron a cabo un análisis de regresión bajo la propuesta de que el síndrome de burnout puede integrarse en los modelos cognitivos y transaccionales propios del estrés laboral; es decir, presentaron un modelo estructural que aborda la etiología, el proceso y las consecuencias de este problema como una respuesta a la propia condición de estrés en el entorno de trabajo percibido, relacionado con los conflictos y ambigüedades de roles. Este proceso se genera a partir de una reevaluación cognitiva al ver que las estrategias de afronte utilizadas no logran reducir de forma eficaz, el estrés laboral. En este contexto, el llamado “síndrome del quemado” actúa como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, en el que se detalla los problemas de salud, la insatisfacción laboral y la intención de dejar la organización (27). Además, las cogniciones y emociones resultantes, también median el estrés que se percibe en el entorno laboral, así como las propias respuestas actitudinales y conductuales (28).

Modelo biológico

Para la OIT, el estrés tiene sus raíces en una causa biológica, entendida como una respuesta del organismo frente a un cambio. Este, puede ser originado debido a estímulos o agentes que pueden definirse como estresores, desencadenando así una serie de reacciones ante las experiencias vividas. Una reacción que modifique las condiciones de la persona puede ser no solo positiva, sino contrario a ello, de impacto negativo; por ende, el estrés laboral, es provocado por determinados estímulos entendidos como condiciones que afectan a la persona tanto física, psicológica o en todo su bienestar. Es gracias a ello que se puede comprender las causas del estrés (29).

El estrés laboral se relaciona con el vínculo que comparte el individuo con su entorno laboral, así como los factores que se vinculan en dicha interacción; por ende, este tendrá sus causas a partir de dos aspectos: en primer lugar, desde las características personales del trabajador y en segundo lugar las del propio entorno laboral (30).

Dimensiones del estrés laboral

En primer lugar, se tiene al Clima organizacional como aquellas características propias del entorno laboral, las cuales constan de factores asociados tanto al comportamiento de los propios trabajadores, así como a de la propia organización, En segundo lugar, se tiene a la estructura organizacional, la cual aborda la organización respecto al trabajo, facilitando a los empleados para proporcionar el desarrollo de las actividades y metas organizacionales. En tercer lugar, se encuentra el Territorio organizacional, centrado en las relaciones existentes entre las diversas áreas de trabajo, tales como el conocimiento entre departamentos, así como el control y evaluación de las actividades. La cuarta corresponde a la Tecnología, la cual comprende la relación entre las herramientas tecnológicas usadas, así como en las capacidades de cada trabajador, en donde se incluye el conocimiento, así como el aporte de herramientas para el adecuado desempeño laboral. La quinta dimensión es considerada como

la Influencia del líder, el cual se centra en entender como el liderazgo ejercido sobre cada sujeto se encuentra relacionado con las metas organizacionales. En sexto lugar está la Falta de cohesión, la cual evalúa la relación entre los trabajadores, así como con la del trabajo en equipo. Finalmente, se encuentra el Respaldo de grupo, la cual examina el apoyo que se brindan los miembros de cada equipo que conforma la organización, en relación de las metas establecidas por el centro laboral (31).

1.5.3. Satisfacción laboral

Es considerada un valor de importancia tanto para la empresa, así como para las personas inmersas en el campo laboral; dentro de las organizaciones, se investiga como un factor que afecta las relaciones entre las personas y la organización; ya que, para ellos, es importante atender ambos aspectos. En ese sentido, las personas necesitan de las organizaciones como un medio fundamental para alcanzar sus metas, mientras que, por otro lado, las entidades necesitan de las personas para lograr sus objetivos organizacionales (32).

La satisfacción laboral, se entiende en la forma como un individuo se siente dentro de un determinado espacio laboral, denotando actitudes hacia su propio empleo frente a las diversas experiencias vividas en él, así como de las expectativas a futuro que tiene de las mismas; en ese sentido, esta actitud generalizada hacia el trabajo, puede sostener diversos componentes tales como pensamientos, sentimientos o comportamientos (33)

Teoría X/Y

Desarrollada por McGregor, desarrolla su teoría a partir de dos componentes determinados como estilos, los cuales son completamente opuestos entre sí dentro de un proceso de administración. Por un lado esta aquel estilo orientado a la teoría tradicional, mecanicista y pragmático; por otro lado, se encuentra el estilo basado en las concepciones de la modernidad; en ese sentido los primeros se encuentran sostenidos por la teoría X la

cual establece que las personas que necesitan de una dirección, es porque no logran desarrollar ambiciones o buscan evadir la responsabilidad de nuevas experiencias dado el estancamiento de su seguridad; no obstante, la teoría Y plantea de que aquellos que les agrada el trabajo y que a su vez generan un disfrute realizándolo, logran una autodirección y aceptación de la responsabilidad, generando no solo un grado de motivación sino a su vez, el incremento de su satisfacción (34).

Teoría de los dos factores

Hezberg desarrolla su teoría a partir del planteamiento de dos factores importantes dentro del desarrollo de la satisfacción; en primer lugar señala la aparición de los denominados Higiénicos o factores extrínsecos, los cuales no son manipulados por los trabajadores sino por el contrario, son facilitados por la propia organización; dentro de ellos se encuentran la remuneración, el ambiente laboral, entre otros; los cuales al ser adecuados, facilita el grado de compromiso y sensación de satisfacción en el individuo. Por otro lado, se encuentran los motivacionales o denominados factores intrínsecos, los cuales son manipulados por el propio individuo, puesto a que estos se sostienen en el crecimiento personal, el incremento de la productividad profesional, así como el manejo de la responsabilidad; estos suponen un incremento en las metas personales y, por ende, el desarrollo de la satisfacción. Ahora, si bien ambos factores no se encuentran relacionados entre sí, la ausencia de ambos determina el grado de satisfacción basada en el desarrollo laboral (35).

Teoría de la equidad

Adams, desarrolla su teoría basada en la idea de que los empleados se encuentran constantemente evaluando las contribuciones que realizan en sus puestos de trabajo, así como su esfuerzo, experiencia y formación; comparándolos con aquellos que la empresa les proporciona, ya sea en términos de salario, beneficios laborales o reconocimiento profesional

y personal. Adicional a ello, realiza comparaciones con colegas o compañeros de labores, para evaluar si están siendo tratados de forma justa por parte de la empresa. Si perciben que el tratamiento no es equitativo, experimentan niveles de estrés que impacta de manera directa a través de la disminución de su esfuerzo laboral, producto de la no satisfacción; esto dará lugar a cambios en la percepción de su propio rendimiento, alteración de su ritmo laboral, alteración de la percepción social o incluso la propia renuncia del empleo (36).

Teoría orientada a la medición de la satisfacción laboral

La relevancia de conocer el grado de satisfacción en los trabajadores constituye una dimensión central basada en la experiencia del propio trabajador ante su entorno de trabajo (37). Basado en ello, se podría definir como una respuesta emocional y positiva hacia el puesto que ocupa en la empresa, derivada de la evaluación de si dicho puesto satisface sus necesidades o permite su realización personal, lo que, al no evidenciarse, se desencadena una cadena de situaciones que parte desde la baja eficiencia, falta de lealtad, negligencia, entre otros aspectos (38)

En ese sentido, la satisfacción laboral abarca diversas dimensiones tales como las tareas desempeñadas, el salario, las oportunidades de promoción, así como la relación con los colegas; a lo que otros autores agregan también los factores no vinculados directamente al ambiente laboral, la historia personal, profesional entre otros aspectos que son parte de la dinámica laboral (39).

Basado en ello, Meliá y Peiró (2) desarrollaron un cuestionario estableciendo una serie de dimensiones que interactúan dentro del desarrollo de las tareas laborales de un trabajador, y, por consiguiente, conocer el grado de satisfacción laboral. Esas dimensiones son las siguientes:

Primero se encuentra la supervisión, lo que implica observar, estudiar o guiar las actividades realizadas por los trabajadores inmersos en el entorno laboral, brindando la retroalimentación, educación y apoyo por parte de la organización. En segundo lugar, está el ambiente físico, el cual refiere al entorno en donde los trabajadores llevan a cabo sus actividades asignadas, lo que podría tener efectos tanto positivos como negativos en su salud. En tercer lugar, se encuentran las prestaciones recibidas, las cuales refieren a los beneficios proporcionados por la empresa en función de las tareas desarrolladas en de la organización, con la intención de cumplir con las necesidades básicas de cada trabajador. Se encuentra también la satisfacción intrínseca, la cual se presenta como la capacidad de un individuo para demostrar afinidad y persistencia en el desarrollo de las tareas asignadas, sin la necesidad de recurrir a una presión o agente externo, lo que conlleva a alcanzar sus propios objetivos. Finalmente, está la participación, como el resultado de un compromiso activo por parte de las personas involucradas en el entorno de trabajo, así como de los objetivos organizacionales, con el propósito de obtener beneficios (2).

1.6. Justificación

Justificación teórica

El presente estudio se justifica desde una perspectiva teórica dado que en su resolución busca ampliar los conocimientos existentes respecto a la relación entre las variables de estudios, dentro de un contexto no estudiado con el propósito de mejorar la comprensión de dicho fenómeno, permitiendo construir por medio de sus resultados, definiciones teóricas que sustenten los fenómenos analizados.

Justificación práctica

Por otro lado, adquiere relevancia práctica, en el sentido que los resultados proporcionarán información relevante para el diseño de estrategias preventivas o promocionales en el campo de la salud, minimizando los impactos negativos presentes en el personal asistencial participante del estudio, así como en el desarrollo de políticas públicas en función de la mejora de la productividad a partir de la salud y bienestar ocupacional.

Justificación metodológica

Presenta relevancia metodológica, en el sentido que el presente estudio confirma el uso de técnicas e instrumentos para la medición del estrés laboral y satisfacción laboral, brindando información respecto a su validez y confiabilidad que permitan la réplica de su uso en futuras investigaciones; además, se consolidará como un estudio previo o antecedente para futuros estudios vinculados a los fenómenos descritos.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño

Tipo

Los estudios de tipo básico, se definen como aquellos cuyo propósito es expandir los conocimientos existentes respecto a determinados fenómenos (40). En ese sentido, la actual investigación pertenece a un tipo básico, debido a que señala como propósito fundamental, el poder cubrir aspectos teóricos que ayuden a comprender la relación entre las variables de estudio.

Enfoque

El enfoque dentro del campo de la investigación corresponde al modo de proceder con los datos u observación obtenidas para dar solución al problema estudiado (40); bajo esta perspectiva, el actual estudio cuenta con un enfoque cuantitativo puesto a que establece como metodología primaria el análisis numérico de los datos bajo la aplicación de fórmulas estadísticas.

Nivel

El nivel de investigación hace referencia al grado o alcance con el que se interviene un determinado fenómeno (40); para efectos del actual estudio, este es de nivel correlacional, sustentado en el propósito principal de estudio al analizar dos variables y la relación que existen entre las mismas, mediante un corte de tipo transversal, que corresponde a aquellos estudios en donde la medición de los fenómenos corresponde a un único espacio de tiempo.

Diseño

El diseño de un estudio corresponde a los métodos o técnicas establecidas por el investigador para la captación y análisis que expliquen de manera lógica el problema de investigación (40). Bajo esa perspectiva, el diseño es no experimental, puesto a que, durante la etapa de recolección de datos, así como durante el análisis, no se ejerció ningún tipo de manipulación sobre las variables, procesando la información obtenida en su estado natural

2.2. Participantes

Población

La población se define como el grupo conformado por las unidades de análisis, quienes comparten características en común y de quien se establecerá la obtención de la muestra (40). En ese sentido, la población corresponde a 80 trabajadores dedicados al rubro de la enfermería pertenecientes al Centro de Salud Los Olivos de Pro.

Criterios de inclusión

- Personal asistencial de ambos sexos, con contrato vigente durante el periodo del estudio.
- Personal asistencial que acepte la participación voluntaria a través del consentimiento informado
- Personal asistencial que responda correctamente a los cuestionarios.

Criterios de exclusión

- Personal asistencial que desarrolle actividades de tipo prácticas profesionales o internado
- Personal de reemplazo o que no cuente con vínculo laboral con el Centro de Salud

Muestra

La muestra corresponde a una porción del universo, la cual es representativa de la misma (40); no obstante, cuando el número de individuos es igual al número total de la población, esta se clasifica como censal (41).

En ese sentido, en el presente estudio se consideró una muestra censal dado que se consideró a todos los trabajadores asistenciales pertenecientes el Centro de Salud Los Olivos de Pro, alcanzando un total de 80 participantes.

Respecto al muestreo, corresponde a las estrategias o métodos llevados a cabo para la selección de los participantes que corresponden a la muestra de estudio (41). No obstante, dada las características y acceso a la población, no se consideró alguna técnica de muestreo particular al tomarse como grupo de estudio al total de la misma.

2.3. Operacionalización de las variables

Estrés laboral

- Definición conceptual: Es una reacción que puede ser provocada por determinados estímulos entendidos como condiciones que afectan a la persona tanto física, psicológica o en todo su bienestar (29).
- Definición operacional: La variable será medida a través del Cuestionario de Estrés Laboral diseñado por la OIT-OMS cuya estructura consta de 7 mediciones, con opción de respuesta a los reactivos de tipo Likert que alternan entre frecuencias que van desde Nunca hasta Siempre, con escala de medición de tipo ordinal.
- Dimensiones: Clima organizacional (CO), Estructura organizacional (EO), Territorio organizacional (TO), Tecnología (TE), Influencia del líder (IL), Falta de cohesión (FC), Respaldo del grupo (RG)

Satisfacción laboral

- Definición conceptual: Respuesta emocional y positiva hacia el puesto que ocupa en la empresa, derivada de la evaluación de si dicho puesto satisface sus necesidades o permite su realización personal, lo que, al no evidenciarse, se desencadena una cadena de situaciones que parte desde la baja eficiencia, falta de lealtad, negligencia, entre otros aspectos
- Definición operacional: La variable fue medida a través de la escala SL-SPC diseñada por Sonia Palma, mediante la estructura de 4 dimensiones con opciones de respuesta a los ítems de tipo Likert de 5 niveles que oscilan desde Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo, con medición de la variable de tipo ordinal.
- Dimensiones: Significación de la tarea (ST), Condiciones de trabajo (CT), Reconocimiento personal y/o social (RP), y beneficios económicos (BE)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En cuanto a la técnica, esta es definida como la estrategia mediante la cual se establece la recolección de datos (40).

Por lo que los datos del presente estudio fueron obtenidos por medio de la encuesta, dentro de la cual se aplicaron los siguientes instrumentos:

Instrumento 1: Cuestionario de Estrés laboral

Para la medición de esta variable se consideró el Cuestionario de Estrés Laboral desarrollado por la OIT-OMS, el cual está conformado por 25 ítems distribuidos en 7 dimensiones: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión del grupo de trabajo y Respaldo del Grupo; los ítems están configurados para obtener respuestas de tipo Likert de 7 niveles de frecuencias que va desde Nunca hasta Siempre. Respecto a los criterios de validez, estos fueron corroborados por medio de un valor de 0.64 de validez relevante, adicional que existe evidencia de validez

en el contexto peruano, en donde los valores de análisis factorial demostraron un 50.64% de la varianza total explicada. En cuanto a la confiabilidad, la versión original demostró valores de 0.92 en el coeficiente de alfa, la cual fue corroborada en la validación peruana con valores entre 0.83 a 0.94 en el coeficiente omega (42).

Evidencias psicométricas del presente estudio del cuestionario de Estrés laboral

Tabla 1. Evidencia de validez del Cuestionario de Estrés Laboral

Prueba	Estadístico	Valor
KMO		.810
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado gl Sig.	1148.755 300 .000

Tabla 2. Evidencia de confiabilidad del Cuestionario de Estrés Laboral

Variable/dimensión	Nº Ítems	Alfa
EL	25	0.911
CO	4	0.738
EO	4	0.802
TO	3	0.716
TE	3	0.711
IL	4	0.787
FC	4	0.825
RG	3	0.714

Nota: Ver interpretación en acápite 2.3

Instrumento 2: Escala de Satisfacción laboral

Para la medición de esta variable se consideró la escala SL-SPC desarrollado por Sonia Palma en el 2005, la cual consta de 27 ítems entre positivos y negativos, estructurados en cuatro dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos. Las preguntas desarrolladas cuentan con opciones de respuesta de tipo Likert con 5 niveles de alternativas de acuerdos que van desde totalmente desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. De acuerdo con las evidencias de

validez, esta fue demostrada a través de la prueba de adecuación muestra KMO la cual presentó valores superiores a 0.40 y de grado significativo ($p < 0.05$); además, demostró a través del coeficiente alfa, valores superiores a 0.8 lo que confirma su confiabilidad, valores que fueron confirmados en el estudio de Alfaro y otros colaboradores (43).

Evidencias psicométricas del presente estudio de la escala de Satisfacción laboral

Tabla 3. Evidencia de validez de la escala de Satisfacción laboral

Prueba	Estadístico	Valor
KMO		.931
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado gl Sig.	2187.679 351 .000

Tabla 4. Evidencia de confiabilidad de la escala de Satisfacción laboral

Variable/dimensión	Nº Ítems	Alfa
SL	27	0.963
ST	8	0.926
CT	9	0.896
RP	5	0.917
BE	5	0.723

Nota: Ver interpretación en acápite 2.3

Ficha de datos sociodemográficos

De igual manera, se desarrolló una ficha sociodemográfica con el propósito de obtener información de las características particulares de los participantes de la muestra, además de confirmar los criterios de inclusión y exclusión de la población, siendo considerados los siguientes:

- Género: Condición orgánica o biológica definido como Hombre o Mujer.
- Edad: Tiempo de vida cronológico determinado en años

- Tipo de contrato: Modalidad a la cual el personal se encuentra vinculado laboralmente.
- Profesión: Carrera que desempeña dentro de la institución
- Nivel de estudios: Grado o nivel de estudios culminados hasta la fecha de la presente investigación
- Estado civil: Condición legal respecto al registro civil actual de la persona.

2.5. Procedimiento

Recolección y tratamiento de datos. En primer lugar, se realizó el contacto con los directores o responsables del establecimiento de salud en el que se desarrolló el estudio, con el propósito de solicitar el permiso necesario para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de los datos. Posterior a ello, se estableció el contacto con los participantes a fin de poder brindar información de la investigación por medio del consentimiento informado, obtenido así la participación voluntaria de cada participante. Una vez captada la información, los datos obtenidos fueron trasladados a una base de datos digital en el programa Excel, para luego ser exportado al paquete estadístico SPSS, por el cual se desarrolló el análisis estadístico pertinente en función de los objetivos de estudio.

Análisis de datos. Para el procesamiento de datos, fue necesario considerar el análisis de distribución de los mismos a través de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, dado el tamaño de muestra establecido. Basado en los resultados adquiridos, estos demostraron que las variables a relacionar no presentan una distribución uniforme, lo que explicaría que pertenecen a una categoría no paramétrica.

Dada la evidencia de los resultados de la prueba de normalidad, se consideró para el desarrollo del análisis inferencial, utilizar el coeficiente Rho propuesto por Spearman,

considerado para datos no paramétricos, estableciendo un valor de significancia menor a 0.05 para la comprobación de las hipótesis planteadas. En cuanto a los resultados descriptivos, estos fueron considerados a partir de valores de frecuencia y porcentajes.

2.6. Aspectos éticos

A fin de cumplir con las exigencias éticas en investigación, durante la captación, elaboración y análisis del estudio, se consideraron diversas actividades que validan el cumplimiento de la ética profesional; en primer lugar, se obtuvo el consentimiento informado de cada participante, asegurando así la participación libre de cada participante, resaltando los criterios de confidencialidad y no manipulación de los datos brindados. Además, se consideraron los aspectos de bioética de autonomía, al permitir la participación libre; no maleficencia, al no generar un impacto negativo en la población de estudio; y de justicia, al no generar ningún tipo de discriminación o rechazo social.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de las variables

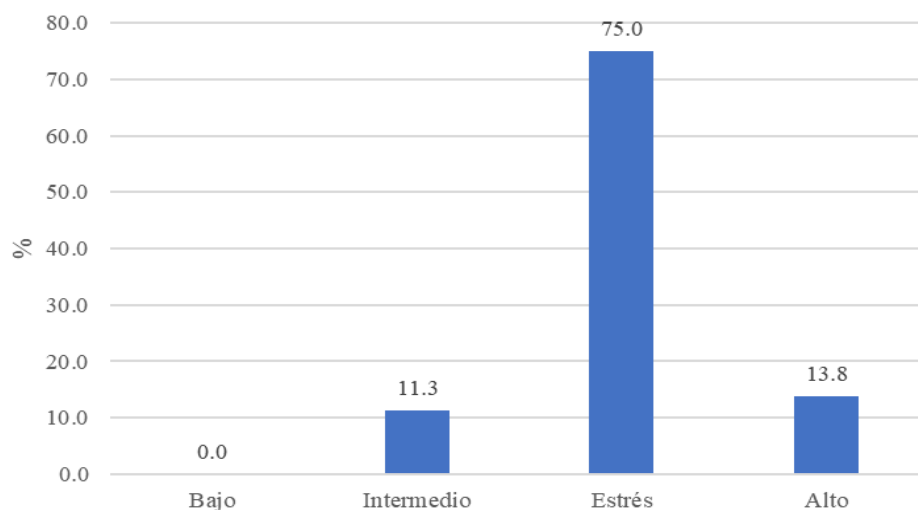
a) Variable Estrés laboral (EL)

Tabla 5
Niveles de EL

Nivel	f	%	% válido	% acumulado
Bajo	0	0.0	0.0	0.0
Intermedio	9	11.3	11.3	11.3
Estrés	60	75.0	75.0	86.3
Alto	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Figura 1

Distribución de los niveles de EL



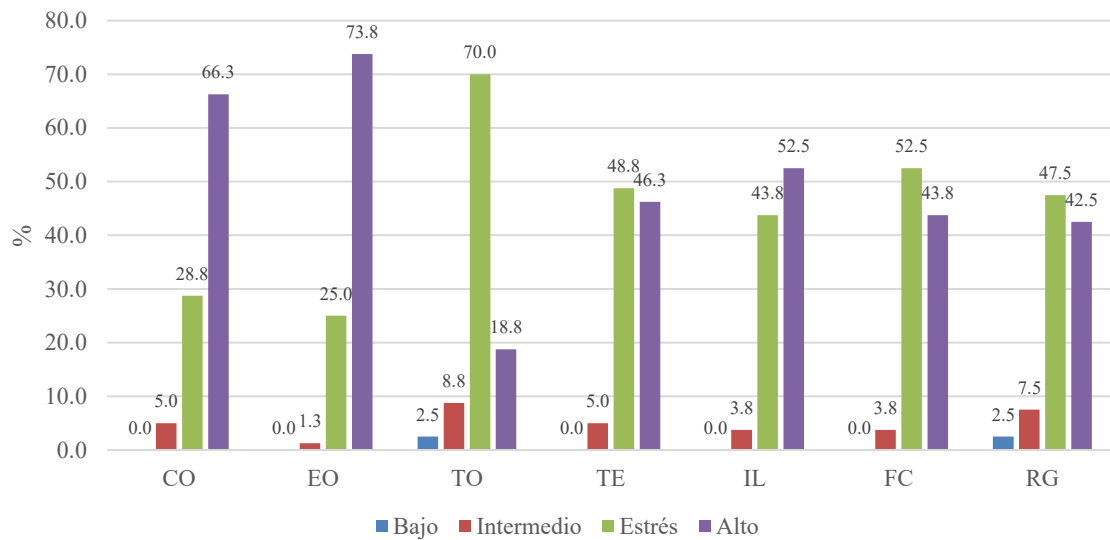
Nota. De acuerdo con los datos observados en la tabla 5 y figura 1, se observa que el 75% denota una variedad de síntomas relacionados con el estrés, mientras que el 13.8% se caracteriza por un nivel alto, lo que implica la presencia de posibles trastornos relacionados con el estrés, seguido por el 11.3% que presenta un nivel intermedio respecto a la variable.

Tabla 6
Niveles de las dimensiones de EL

Nivel	CO	EO	TO	TE	IL	FC	RG
Bajo	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	2.5
Intermedio	5.0	1.3	8.8	5.0	3.8	3.8	7.5
Estrés	28.8	25.0	70.0	48.8	43.8	52.5	47.5
Alto	66.3	73.8	18.8	46.3	52.5	43.8	42.5
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Nota: Ver interpretación en acápite 2.3

Figura 2
Distribución de los niveles de las dimensiones de estrés laboral



Nota: Ver interpretación en acápite 2.3

Nota: Tal como se aprecia en los resultados anteriores, las dimensiones se caracterizan por estar a un nivel alto en las dimensiones CO (66.3%), EO (73.8%) e IL (52.5%); por otro lado, se caracteriza por estar a un nivel considerable de estrés en las dimensiones TO (70.0%), TE (48.8%), FC (52.5%) y EG: (47:5%), demostrando que en mayor parte la muestra denota niveles significativos de afectación respecto a la variable

Tabla 7
Estrés laboral y género

Variable	Niveles	Estadístico	Género		Total
			Mujer	Hombre	
Estrés laboral	Intermedio	f	4	5	9
		%	5.0%	6.3%	11.3%
	Estrés	f	23	37	60
		%	28.8%	46.3%	75.0%
	Alto	f	8	3	11
		%	10.0%	3.8%	13.8%
Total	f	35	45	80	
	%		43.8%	56.3%	100.0%

Nota: Se observa que el 46.3% de hombres presenta sintomatología relacionada con el estrés en contraste con el 28.8% de las mujeres que presenta estas mismas características; por otro lado, solo el 10.0% de las mujeres y el 3.8% de los hombres presenta niveles altos de estrés.

Tabla 8
Estrés laboral y tiempo de contrato

Variable	Niveles	Estadístico	Contrato		Total
			1 a 3 años	>3 años	
Estrés laboral	Intermedio	f	4	5	9
		%	5.0%	6.3%	11.3%
	Estrés	f	44	16	60
		%	55.0%	20.0%	75.0%
	Alto	f	8	3	11
		%	10.0%	3.8%	13.8%
Total	f	56	24	80	
	%		70.0%	30.0%	100.0%

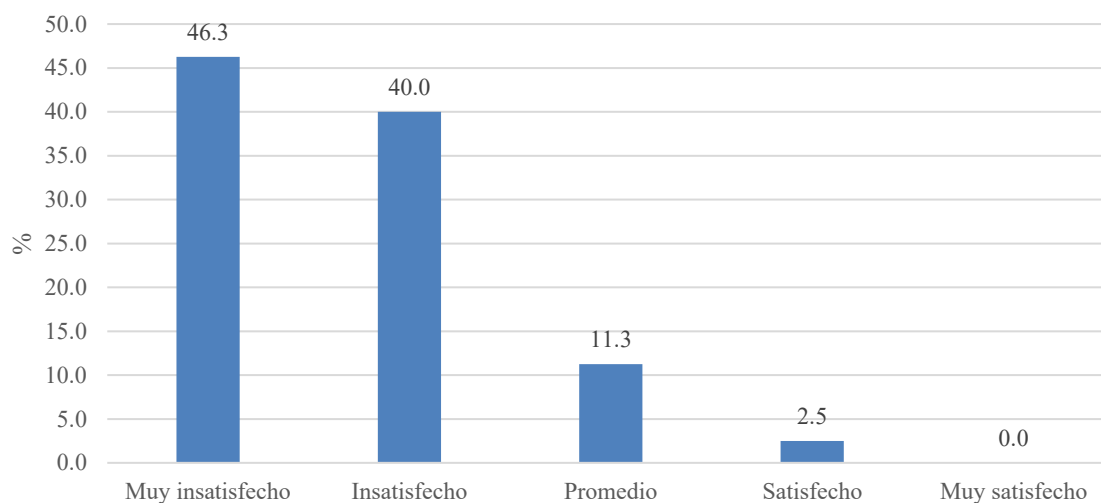
Nota: Respecto al tiempo de contrato, se observa que el 55.0% de los empleados con tiempo laboral entre 1 a 3 años presentan síntomas relacionados con el estrés, en comparación con el 20.0% de los empleados que llevan laborando más de 3 años. Asimismo, solo el 10.0% de trabajadores que llevan entre 1 a 3 años y el 3.8% de aquellos que llevan más de 3 años trabajando, presentan niveles altos de afectación por el estrés.

b) Variable Satisfacción laboral (SL)

Tabla 9
Niveles de SL

Nivel	f	%	% válido	% acumulado
Muy insatisfecho	37	46.3	46.3	46.3
Insatisfecho	32	40.0	40.0	86.3
Promedio	9	11.3	11.3	97.5
Satisfecho	2	2.5	2.5	100.0
Muy satisfecho	0	0.0	0.0	0.0
Total	80	100.0	100.0	

Figura 3
Distribución de los niveles de SL



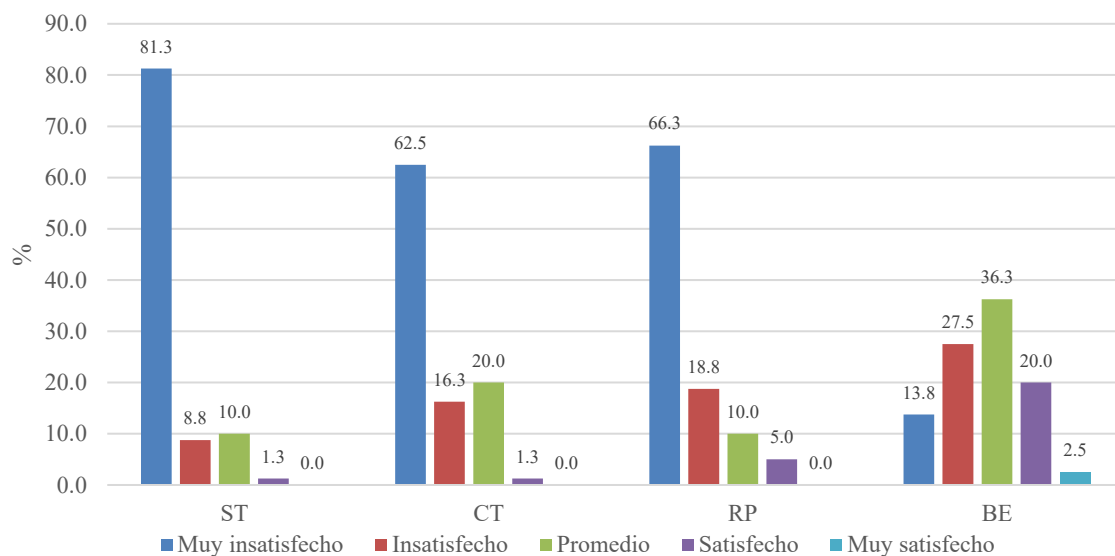
Nota. Según los resultados mostrados en la tabla 9 y figura 3, el nivel de satisfacción en la muestra de estudio se caracteriza por estar a un nivel Muy insatisfecho en el 46.3%, seguido por el 40.0% que alcanza un nivel insatisfecho; por otro lado, el 11.3% alcanza un nivel promedio de satisfacción y el 2.5% un nivel satisfecho.

Tabla 10
Niveles de dimensiones de SL

Nivel	ST	CT	RP	BE
Muy insatisfecho	81.3	62.5	66.3	13.8
Insatisfecho	8.8	16.3	18.8	27.5
Promedio	10.0	20.0	10.0	36.3
Satisfecho	1.3	1.3	5.0	20.0
Muy satisfecho	0.0	0.0	0.0	2.5
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Nota: Ver interpretación en acápite 2.3

Figura 4
Distribución de niveles de las dimensiones de satisfacción laboral



Nota: Ver interpretación en acápite 2.3

Nota. De acuerdo con los resultados obtenidos, que las dimensiones ST, CT y RP se encuentran a un nivel muy insatisfecho con un grado de frecuencia del 81.3%, 62.5% y 66.3% respectivamente, en contraste con la dimensión BE, cuyo índice más elevado es el promedio, con un 36.3% de la muestra.

Tabla 11
Satisfacción laboral y género

Variable	Niveles	Estadístico	Genero		Total
			Mujer	Hombre	
Satisfacción laboral	Muy insatisfecho	f	20	17	37
		%	25.0%	21.3%	46.3%
	Insatisfecho	f	12	20	32
		%	15.0%	25.0%	40.0%
	Promedio	f	3	6	9
		%	3.8%	7.5%	11.3%
Satisfecho		f	0	2	2
		%	0.0%	2.5%	2.5%
Total		f	35	45	80
		%	43.8%	56.3%	100.0%

Nota: Se observa que el 25.0% de hombres denotan insatisfacción laboral en contraste con el 15.0% de las mujeres que presenta estas mismas características; por otro lado, solo el 3.8% de las mujeres y el 7.5% de los hombres presenta niveles óptimos de satisfacción laboral.

Tabla 12
Satisfacción laboral y tiempo de contrato

Variable	Niveles	Estadístico	Contrato		Total
			1 a 3 años	>3 años	
Satisfacción laboral	Muy insatisfecho	f	28	9	37
		% del total	35.0%	11.3%	46.3%
	Insatisfecho	f	20	12	32
		% del total	25.0%	15.0%	40.0%
	Promedio	f	7	2	9
		% del total	8.8%	2.5%	11.3%
Satisfecho		f	1	1	2
		% del total	1.3%	1.3%	2.5%
Total		f	56	24	80
		% del total	70.0%	30.0%	100.0%

Nota: Respecto al tiempo de contrato, se observa que el 25.0% de los empleados con tiempo laboral entre 1 a 3 años presentan insatisfacción laboral, en comparación con el 15.0% de los empleados que llevan laborando más de 3 años. Asimismo, solo el 8.8% de trabajadores que llevan entre 1 a 3 años y el 2.5% de aquellos que llevan más de 3 años trabajando, presentan niveles óptimos de satisfacción laboral.

3.2 Análisis inferencial de las variables

a) Análisis de normalidad

Previo al análisis de contrastación de hipótesis, los datos fueron analizados a través de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov con el fin de establecer el coeficiente más óptimo para la correlación.

Tabla 13

Prueba de normalidad de las variables

Estadístico	EL	SL	ST	CT	RP	BE
Sig.	,200	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001

Nota. Según el análisis desarrollado en la tabla 9, se observa que el valor de significancia del estrés laboral es mayor a 0.05 a diferencia de satisfacción laboral con sus dimensiones, cuyo valor de significancia es menor a 0.05 demostrando una mayor presencia de datos que no se ajustan a la normalidad, denominados no paramétricos. En ese sentido, el análisis de normalidad de las variables y dimensiones, se observa disparidad entre los resultados obtenidos, lo que justifica la aplicación del coeficiente Rho propuesto por Spearman.

Tabla 14

Criterios para el análisis correlacional

Clasificación	Rango del valor Rho
Débil	≤ 0.100
Moderada	0.101 – 0.300
Moderadamente fuerte	0.301 – 0.500
Fuerte	0.501 – 0.700
Muy fuerte	≥ 0.701

b) Resultados en base al objetivo general

Tabla 15

Correlación entre estrés laboral (EL) y satisfacción laboral (SL)

Variable	Estadístico	SL
EL	Rho	-,620
	p	,000
	n	80

Dado el valor de significancia ($p=0.000<0.05$) en donde se observa que el valor se encuentra por debajo del criterio establecido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se confirma que se da relación significativa entre EL y SL en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023. Además, dado que el valor de $Rho=-0.620$ se puede afirmar que existe una relación fuerte e inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral.

En consecuencia, existe la evidencia estadística que comprueba la correlación fuerte e inversa ($rho=-0.620$) entre EL y SL en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.

c) Resultados en relación al objetivo específico 1

Tabla 16

Relación entre EL y la dimensión significación de la tarea

Variable	Estadístico	Significación de la tarea
Estrés laboral	Rho	-,682**
	p	.000
	n	80

Dado el valor de significancia ($p=0.000<0.05$) en donde se observa que el valor se encuentra por debajo del criterio establecido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se confirma que se da relación significativa entre estrés laboral y la dimensión Significación de la tarea en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023. Además, dado que el valor de $Rho=-0.682$ se puede afirmar que existe una relación fuerte e inversa entre estrés laboral y la dimensión Significación de la tarea en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.

En consecuencia, existe la evidencia estadística que comprueba la correlación fuerte e inversa ($\rho=-0.682$)

d) Resultados en relación al objetivo específico 2

Tabla 17

Relación entre EL y la dimensión condiciones de trabajo

Variable	Estadístico	Condiciones de trabajo
Estrés laboral	Rho	-,531**
	p	.000
	n	80

Dado el valor de significancia ($p=0.000<0.05$) en donde se observa que el valor se encuentra por debajo del criterio establecido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se confirma que se da relación significativa entre estrés laboral y la dimensión Condiciones de trabajo en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023. Además, dado que el valor de $\rho=-0.531$ se puede afirmar que existe una relación fuerte e inversa entre estrés laboral y la dimensión Condiciones de trabajo en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.

En consecuencia, existe la evidencia estadística que comprueba la correlación fuerte e inversa ($\rho=-0.531$) entre estrés laboral y la dimensión Condiciones de trabajo en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.

e) Resultados en relación objetivo específico 3

Tabla 18

Relación entre EL y reconocimiento personal y/o social

Variable	Estadístico	Reconocimiento personal y/o social
Estrés laboral	Rho	-,523**
	p	.000
	n	80

Dado el valor de significancia ($p=0.000<0.05$) en donde se observa que el valor se encuentra por debajo del criterio establecido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se confirma que se da relación significativa entre estrés laboral y la dimensión Reconocimiento personal y/o social en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos

de Pro, 2023. Además, dado que el valor de $Rho = -0.523$ se puede afirmar que existe una relación fuerte e inversa entre estrés laboral y la dimensión Reconocimiento personal y/o social.

En consecuencia, existe la evidencia estadística que comprueba la correlación fuerte e inversa ($rho = -0.523$) entre estrés laboral y la dimensión Reconocimiento personal y/o social.

f) Resultado en relación al objetivo específico 4

Tabla 19

Relación entre EL y beneficios económicos

Variable	Estadístico	Beneficios económicos
Estrés laboral	Rho	-,451**
	p	.000
	n	80

Dado el valor de significancia ($p = 0.000 < 0.05$) en donde se observa que el valor se encuentra por debajo del criterio establecido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se confirma que se da relación significativa entre estrés laboral y la dimensión Beneficios económicos en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023. Además, dado que el valor de $Rho = -0.451$ se puede afirmar que existe una relación fuerte e inversa entre estrés laboral y la dimensión Beneficios económicos en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.

En consecuencia, existe la evidencia estadística que comprueba la correlación fuerte e inversa ($rho = -0.451$) entre estrés laboral y la dimensión Beneficios económicos en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Interpretación comparativa

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en una muestra conformada por personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, de acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 17, se evidenció que existe relación significativa, inversa y moderada ($\rho=-0.620$; $p=0.00$) entre las variables. Estos hallazgos poseen relación con los evidenciados por Cortez-Silva et al. (8) quienes demostraron que existe una relación inversa y significativa entre las mismas variables; de igual modo, se asemeja a los resultados obtenidos por Álvarez (10) quien demostró que entre la satisfacción laboral y el estrés laboral existe el mismo fenómeno de relación, pero con intensidad baja; sin embargo, difiere de los hallazgos de Castañeda-Santillán y Sánchez-Macias (13) quienes no encontraron relación significativa entre las variables. Este fenómeno explica que el personal asistencial de un centro de salud este sujeto a diversos factores y/o estímulos relacionados con el entorno laboral, cuyas características generan una reacción que modifica las condiciones personales de forma negativa (29), incluyendo el modo en como este personal se siente dentro de su entorno laboral (33). Por ende, a mayor presencia de estrés laboral, menor será el grado de satisfacción laboral y viceversa.

En cuanto al objetivo de estimar la relación entre estrés laboral y la dimensión Significación, la tabla 18 demostró que existe relación significativa, inversa y moderada ($\rho=-0.682$; $p=0.00$) lo cual guarda semejanza aparente con el estudio de Martínez y González-Argote (15) quienes demostraron que la percepción de las condiciones laborales se relaciona con el

estrés percibido por la carga laboral. Al respecto, la satisfacción laboral abarca diversas aristas tales como la afinidad y persistencia en el desarrollo de las tareas asignadas, las cuales son parte de los niveles de satisfacción intrínseca que denota el individuo frente a la carga laboral asignada (2); no obstante, cuando esta carga sobre pasa los límites de la capacidad de afronte del personal asistencial, se desencadena una serie de consecuencias, entre ellas el estrés, el cual puede generarse debido a la experiencia constante de sobrecarga laboral, una sobre estimulación sobre el puesto de trabajo (25). Ante ello, si el grado de estrés incrementa, menor será el nivel de satisfacción ante la significación de la tarea asignadas y viceversa.

Respecto a la relación entre estrés laboral y la dimensión Condiciones de trabajo, la tabla 19 señala que existe relación significativa, inversa y moderada ($\rho=-0.531$; $p=0.00$) entre la variable y la dimensión de la satisfacción laboral, lo cual guarda coherencia con los hallazgos de Solís y Aguayo (16) al demostrar que ante la presencia de un nivel significativo de estrés, mayor será el grado de insatisfacción de las tecnologías, territorio organizacional y prestaciones laborales; de igual manera con el estudio de Torres (12) quien demostró que el estrés laboral se asocia significativamente con las exigencias del trabajo. De acuerdo con la OIT, el estrés se desarrolla a partir de la percepción que puede tener un trabajador, siendo en este caso el personal asistencial, del entorno laboral; por lo que, las condiciones en donde se desarrolla estos trabajadores podrían estar generando un impacto negativo en su persona, desencadenando así niveles de estrés o, por el contrario, los niveles de estrés ya generados en cada individuo, podría influenciar en la percepción que tiene cada personal asistencial respecto a su trabajo en el centro de salud.

Por otro lado, al estimar la relación entre estrés laboral y la dimensión Reconocimiento personal y/o social, la tabla 20 demuestra que existe relación significativa, inversa y moderada ($\rho=-0.523$; $p=0.00$) entre las variables, guardando relación con los hallazgos de

Torres (12) al demostrar que el estrés se relaciona significativamente inversa con el control y apoyo social; así como con los resultados de Solís y Aguayo (16) quienes demostraron la incidencia del estrés en el respaldo del grupo. Una de las características del estrés es el agotamiento emocional, el cual se genera debido a la carga excesiva y el agotamiento de los recursos emocionales ante las exigencias laborales y la escasez de recursos de apoyo social (22), por lo consiguiente, si el personal asistencial no es reconocido por las labores encomendadas desde una perspectiva personal o social, los niveles de estrés podrían fluir de manera ascendente y viceversa.

Finalmente, en el objetivo de estimar la relación entre estrés laboral y la dimensión Beneficios económicos, los hallazgos mostrados en la tabla 21, demuestran que existe relación significativa, inversa y moderada ($\rho=-0.451$; $p=0.00$) entre las variables, resultado que guarda relación con los obtenidos por Cabay-Huebla et al (14) al señala que existe relación significativa entre el estrés y las prestaciones recibidas. De acuerdo con la teoría de los dos factores de la satisfacción laboral, el beneficio económico es considerado un factor influyente de la variable, lo que coincide con la teoría de la equidad en donde los términos de salario y/o beneficios laborales son importantes para el sostenimiento de la satisfacción; en ese sentido, el personal asistencial del centro de salud está sujeto a una valoración entre las tareas asignadas y los beneficios recibidos, los cuales, al no tener un equilibrio genera un grado de estrés significativo.

Implicancias

El estudio del estrés laboral y la satisfacción laboral en una muestra de personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, denota a nivel teórico la existencia de una relación significativa e inversa a nivel moderado entre las variables, lo que destaca en importancia al abordar aspectos de forma integral dentro de un contexto específico, validando los aspectos

teórico existentes respecto a las variables e incrementando la concepción respecto al fenómeno de relación.

A modo práctico, demuestra el impacto del entorno laboral en el personal asistencial, demostrando los diversos factores y estímulos que se relacionan con dicho entorno, los cuales afectan el nivel de estrés y por ende el grado de satisfacción; por ende, es importante validar estos resultados para el ejercicio de prácticas preventivas y promocionales que minimicen el impacto de dicha afectación en aras del bienestar integral del personal.

Por otro lado, desde una perspectiva metodológica, el estudio confirma la aplicación de métodos e instrumentos orientados al estudio del estrés y la satisfacción en entorno laboral; además, valida sus hallazgos mediante las semejanzas o discrepancias con estudios previos. Esto resalta la importancia de intervenir tanto en la gestión del estrés como en la promoción de la satisfacción laboral para mejorar el bienestar y el rendimiento del personal asistencial en el centro de salud.

Limitaciones

Desde una visión metodológica, es importante recalcar que el estudio este sujeto a una muestra que limita la representatividad de los resultados, lo que afecta a la generalización de los mismos dado que este se llevó a cabo solo en un centro de salud específico, limitando su comprensión en otros entornos laborales o población asistencial de otros sectores. Además, la selección de los participantes bajo un tipo no probabilístico, podría significar la posibilidad de elegir a participantes más propensos que otro, lo que podría afectar la validez externa de los resultados. Finalmente, la limitación de acceso, experiencia y tiempo, conlleva al bajo control de variables confusoras, lo que corresponde a factores extrañas que podrían estar involucradas en la relación entre las variables de estudio tales como la personalidad, experiencia laboral previa, apoyo social, entre otros.

Conclusiones

1. Se estableció la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023, obteniendo un valor de relación significativa e inversa, de nivel moderado
2. Se estimó la relación entre estrés laboral y la dimensión Significación de la tarea en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023, demostrando un valor de relación significativa e inversa, de nivel moderado
3. Se estimó la relación entre estrés laboral y la dimensión Condiciones de trabajo en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023, consiguiendo un valor de relación significativa e inversa, de nivel moderado
4. Se estimó relación entre estrés laboral y la dimensión Reconocimiento personal y/o social en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023, obteniendo un valor de relación significativa e inversa, de nivel moderado
5. Se estimó relación entre estrés laboral y la dimensión Beneficios económicos en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023, denotando un valor de relación significativa e inversa, de nivel moderado

Referencias

1. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Italia: Organización Internacional del Trabajo; 2016. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
2. Meliá, J. y Peiró, J. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23; 1989. Recuperado de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF.
3. Martínez, O. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la dirección regional agraria de la región Puno. Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA PUNO. 2020; 8(3): 1187-1194. Disponible en <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/1073>
4. Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], Organización Internacional del Trabajo [OIT]. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19), Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. 2020; 22 (LC/TS.2020/46). Disponible en <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/9e2b1ebd-1c89-405a-8aa7-e4fffd4121b8/content>
5. Organización Internacional de Trabajo. La OIT subraya, en plena desescalada tras el COVID-19, la importancia de la salud mental en el trabajo tras el confinamiento. Incorporal “la Cixa”. 2020. Disponible en <https://www.incorpora.org/detalleactualidad/importancia-salud-mental-trabajo-covid-19-segun-oit>
6. R. Paredes, N. Peña, I. Vacio (eds.) La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económico administrativa. Tópicos Selectos de Micro y Pequeñas Empresas -©ECORFAN-San Juan del Río Querétaro, 2016. Disponible en https://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf
7. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud [Internet]. 2002 [citado 11 de diciembre de 2023]. Disponible en: <http://bit.ly/2aXHIsO>
8. Cortez-Silva, Daisy Mily, Campana Mendoza, Nila, Huayama Tocto, Noely, & Aranda Turpo, Jessica. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes

- durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. Propósitos y Representaciones, 2021 : 9(3), Recuperado de <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n3.812>
9. Peñaloza, S. y Oscco, C. Síndrome de Burnout y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas 2021 [Tesis de licenciatura]. Cusco: Universidad Tecnológica de los Andes; 2021. Recuperado de <https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/388/2/S%C3%ADndrome%20de%20burnout%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20del%20personal%20de%20enfermer%C3%ADa%20del%20Hospital%20Hugo%20Pesce%20Pescetto.pdf>
 10. Álvarez, E. Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020 [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61521/Alvarez_RE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
 11. Sarmiento, G. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2019.
 12. Torres, I. Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del Hospital I Samuel Pastor de ESSALUD – Camaná. Arequipa, 2019. [Tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2019.
 13. Castañeda-Santillán L. L. , Sánchez-Macías A. Satisfacción laboral y burnout en personal docente. RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía [Internet]. 2022;12(24):230-246. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504572491003>
 14. Cabay-Huebla KE, Noroña-Salcedo DR, Vega-Falcón V. Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. Rev Méd Electrón [Internet]. 2022 [citado 25 Dic 2023];44(1). Disponible en: <https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4381>
 15. Mariel Martínez Sandra, González-Argote Javier. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina.

- Infodir [Internet]. 2022 Ago [citado 2023 Dic 25]; (38): e1226. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000200008&lng=es
16. Solís, M; Aguayo, E. Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas. *Visión Empresarial*; 2022: Vol. 1 No. 2, 67-76. Recuperado de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/viem/article/view/1032/807>
 17. Bueno, A. Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral, estrategias de recuperación, perfeccionismo y desempeño laboral en peluquerías de Bogotá. [Tesis de licenciatura]. Bogotá: Universidad de La Sabana; 2019. Recuperado de <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/35374>
 18. Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos Ojeda, G. Modelo causal social cognitivo de Burnout em profesionales de la salud de Lima Metropolitana. [Tesis doctoral], Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4930/Ojeda_mg.pdf?f?sequence=
 19. Bedoya, J. F., & Verdesoto, Á. M. Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador; 2012. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1848>}
 20. Atalaya P. M. El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *idata* [Internet]. 31 de diciembre de 2001 [citado 25 de diciembre de 2023];4(2):25-36. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
 21. Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores n°3. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales; 2004. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
 22. Maslach, C. Schaufeli, W., y Leiter, M. Job burnout. *Annual Review of Psychology*; 2001: 52, 397-422.
 23. Maslach, C. *Burnout: The Cost of Caring*. Reino Unido: ISHK; 2003.
 24. Harrison, W. A social competence model of burnout. En Farber, B. (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (pp. 29-39). New York: Pergamon Press; 1983.

25. Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., & Carter, D. Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*; 1983: 19(4), 461–481. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/002188638301900408>
26. Gil-Monte, P., y Peiró J.M. Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*; 1999: 15(2), 261-268.
27. Gil-Monte, P.R., Peiró, J.M., y Valcárcel, P. A causal model of burnout process development: An alternative to Golembiewski and Leiter models. Trabajo presentado en el VII Congreso Europeo sobre Trabajo y Psicología Organizacional. Győr, Hungría; 1995.
28. Gil-Monte P., y Peiró J.M. A Study on Significant Sources of the “Burnout Syndrome” in workers at occupational centres for the mentally disabled. *Psychology in Spain*; 1997: 1(1), 55 – 62
29. Organización Internacional del Trabajo. *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Italia: Organización Internacional del Trabajo; 2016.
30. Organización Mundial de la Salud. *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Protección de la salud de los trabajadores*; 2007: 6, 1-49
31. González, J. Análisis situacional del estrés laboral y sintomatología más común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del ministerio de seguridad pública de Costa Rica [Tesis de maestría]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2016.
32. Ruiz Segura, C. Nivel de Satisfacción Laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán [Tesis de Pregrado]. Chile: Universidad del Bío- Bío, Chile; 2009. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20C%20arol%20Marlenne.pdf>
33. Cavalcante Silva, J.J. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundaria de la Región de Jacobina (Bahía – Brasil). Tesis doctoral. Programa de Doctorat Qualitat y procesos de Innovación Educativa, Departamento de Pedagogía Aplicada, Facultad de Ciéncias de L’Educació, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España; 2004.

34. Gross M. Las ocho teorías más importantes sobre la motivación; 2013. Distrito Federal: Grijalbo.
35. Chiavenato, I. Administración de recursos humanos. (5ta ed.); 2000. DF, México: McGraw Hill.
36. Robbins S. Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. 6ta Edición; 2003. México: Prentice - Hispanoamericana.
37. Aldag, R. J., Brief, A.P. Examination of alternative model of job satisfaction. Human relations; 1978: 31, 91-98.
38. Flores, J. El Comportamiento Humano en las Organizaciones; 1992. Lima: Universidad del Pacífico.
39. Schultz, L.. Social workers as expert witnesses in child abuse cases: A format. Journal of Independent Social Work; 1990: 1(5), 69-87.
40. Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
41. Gay, L. R., Mills, G. E., & Airasian, P. W. Educational research: competencies for analysis and applications (10th Ed.). 2012. NJ: Pearson.
42. Takamura, I. Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS en colaboradoras de una empresa de Piura [Tesis de licenciatura]. Piura: Universidad César Vallejo; 2020. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
43. Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. [Tesis de maestría]. Universidad Pontificia Católica del Perú; 2012. Recuperado de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Instrumentos	Metodología	Población y muestra
<p>General ¿Se da relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud de Los Olivos de Pro, 2023?</p> <p>Específicos ¿Se da relación entre estrés laboral y la dimensión Significación de la tarea en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023? ¿Se da relación entre estrés laboral y la dimensión Condiciones de trabajo en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023? ¿Se da relación entre estrés laboral y la dimensión Reconocimiento personal y/o social en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023? ¿Se da relación entre estrés laboral y la dimensión Beneficios económicos en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023?</p>	<p>General Establecer la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.</p> <p>Específicos Estimar la relación entre estrés laboral y la dimensión Significación de la tarea en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023. Estimar la relación entre estrés laboral y la dimensión Condiciones de trabajo en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023. Estimar la relación entre estrés laboral y la dimensión Reconocimiento personal y/o social en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023. Estimar la relación entre estrés laboral y la dimensión Beneficios económicos en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.</p>	<p>General Se da relación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.</p> <p>Específicos Se da relación significativa entre estrés laboral y la dimensión Significación de la tarea en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023. Se da relación significativa entre estrés laboral y la dimensión Condiciones de trabajo en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023. Se da relación significativa entre estrés laboral y la dimensión Reconocimiento personal y/o social en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023. Se da relación significativa entre estrés laboral y la dimensión Beneficios económicos en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023.</p>	<p>Estrés laboral: -Clima organizacional -Estructura organizacional -Territorio organizacional -Tecnología -Influencia del líder -Falta de cohesión -Respaldo del grupo</p> <p>Satisfacción laboral -Significación de la tarea -Condiciones de trabajo -Reconocimiento personal y/o social -Beneficios económicos</p>	<p>Cuestionario de Estrés Laboral</p> <p>Escala SL-SPC</p>	<p>Tipo Básico Enfoque: cuantitativo Nivel: correlacional Diseño No experimental Corte: Transeccional</p>	<p>Población: 80 trabajadores dedicados al rubro de la enfermería Muestra 80 participantes Muestreo: Muestra censal</p>

Matriz de operacionalización del estrés laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítems	Valor final
Estrés laboral	Es una reacción que puede ser provocada por determinados estímulos entendidos como condiciones que afectan a la persona tanto física, psicológica o en todo su bienestar (29).	La variable será medida a través del Cuestionario de Estrés Laboral diseñado por la OIT-OMS cuya estructura consta de 7 mediciones, con opción de respuesta a los reactivos de tipo Likert que alternan entre frecuencias que van desde Nunca hasta Siempre, con escala de medición de tipo ordinal.	Clima organizacional	Compresión de las estrategias organizacionales	1, 10, 11, 20	Bajo nivel de estrés (<90.2) Nivel intermedio 90.3 – 117.2 Estrés 117.3 – 153.2 Alto nivel de estrés >153.3
			Estructura organizacional	Canales de comunicación, Grado de autoridad, Tipo de estructura organizacional	2, 12, 16, 24	
			Territorio organizacional	Condiciones del área de trabajo Privacidad para laborar	3, 15, 22	
			Tecnología	Nivel conocimiento, desarrollo y competencia; Nivel tecnológico de los equipos de trabajo	4, 14, 25	
			Influencia del líder	Liderazgo como jefe de grupo, Grado de trato laboral, Consideración por el bienestar del personal	5, 6, 11, 17	
			Falta de cohesión	Cohesión entre compañeros de trabajo Nivel jerárquico del equipo de trabajo	7, 9, 18, 21	
			Respaldo del grupo	Respaldo de equipo frente a metas profesionales Apoyo y protección de equipo	8, 19, 23	

Matriz de operacionalización de la satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Valor final
Satisfacción laboral	Respuesta emocional y positiva hacia el puesto que ocupa en la empresa, derivada de la evaluación de si dicho puesto satisface sus necesidades o permite su realización personal, lo que, al no evidenciarse, se desencadena una cadena de situaciones que parte desde la baja eficiencia, falta de lealtad, negligencia, entre otros aspectos	La variable fue medida a través de la escala SL-SPC diseñada por Sonia Palma, mediante la estructura de 4 dimensiones con opciones de respuesta a los ítems de tipo Likert de 5 niveles que oscilan desde Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo, con medición de la variable de tipo ordinal.	Significación de la tarea	Expresa actitud positiva hacia sus tareas en la entidad que labora.	3,4,7,18,21,22,25,26	Muy satisfecho (117 a más)
			Condiciones de trabajo	Atención oportuna. Solución efectiva	1,8,12,14,15,17,20,23,27	Satisfecho (103 – 116)
			Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento de las capacidades o habilidades personales por parte de sus pares o superiores	6,11,13,19,24	Promedio (89 – 102)
			Beneficios económicos	Salario acorde al ejercicio laboral	2,5,9,10,16	Insatisfecho (75 – 88)
						Muy insatisfecho (47 a menos)

Instrumentos aplicados

Cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

Por lo tanto, lea atentamente cada ítem y responda con un valor: 1 nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente, 7 siempre.

Se le pide responder con veracidad, el cuestionario es anónimo.

Ítems	Respuesta
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. 6. Mi supervisor no me respeta.	
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	
20. La organización carece de dirección y objetivo.	
21. Mi equipo me presiona demasiado.	
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24. La cadena de mando no se respeta.	
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	

Escala de Opiniones SL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda escribiendo su respuesta en los recuadros en blanco según la siguiente escala: 5: Totalmente de acuerdo; 4: De acuerdo; 3: Indeciso; 2: En desacuerdo; 1 Totalmente en desacuerdo. Recuerde que no hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Ítems	Respuesta
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	
5. Me siento mal con lo que gano.	
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.	
7. Me siento útil con la labor que realizo.	
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	
12. Me disgusta mi horario.	
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	
18. Me complace los resultados de mi trabajo.	
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	
22. Me gusta el trabajo que realizo.	
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	
26. Me gusta la actividad que realizo.	
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	

Consentimiento Informado

Por la presente acepto participar voluntariamente de la investigación titulada: **ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD LOS OLIVOS DE PRO, 2023**, conducida por las Srtas.: Sharon Nancy Llanos Janampa y Carol Judith Gallegos Marín, estudiantes de la carrera de Enfermería de la Universidad Privada del Norte.

Para ello, doy constancia que he sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es Establecer la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Los Olivos de Pro, 2023, proponiendo estrategias para la mejora de los niveles obtenidos. Asimismo, me han indicado también que tendré que responder dos cuestionarios, que tomará aproximadamente 20 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Nombre del participante:

Fecha (en letra de imprenta):

Firma:

Desde ya le agradecemos su participación.