

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
OBSTETRICIA**



TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN
PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO RED SAN
ANTONIO-BAMBAMARCA, 2023**

Para optar el título profesional de

OBSTETRA

Presentado por la bachiller en obstetricia:

Bautista Ruiz, Luz Anali

Asesora:

M. Cs. Obsta. Rossana Patricia León Izquierdo

Cajamarca-Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

"Norte de la Universidad Peruana"

Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Ciudad Universitaria -1Q -115- Av. Atahualpa N° 1050-Cajamarca -

☎ 076-599227 anexo 1272



La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Nacional de Cajamarca Dra. Martha Vicenta Abanto Villar que suscribe, deja

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

Que, la tesis titulada **ESTRÉS LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO RED SAN ANTONIO - BAMBAMARCA, 2023.**, presentada por la Bachiller en Obstetricia **Luz Anali Bautista Ruiz**, ha sido revisada en el Software Antiplagio **TURNITIN** de la Universidad Nacional de Cajamarca el 25 de enero del 2024 a horas 4:22 p.m, siendo la fecha de sustentación de la tesis el 25 de enero del 2024 a las 5:30 p.m., obteniendo un puntaje de 18% de similitud, considerado dentro de los parámetros requeridos.

Teniendo como Asesora a la **M.Cs. Obsta. Rossana Patricia León Izquierdo**, adscrita al Departamento Académico de Obstetricia, Facultad de Ciencias de la Salud

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que considere convenientes.

Cajamarca, 30 de enero del 2024.



“El trabajo es fuente de vida y satisfacción. Si amas lo que haces, nunca trabajarás un solo día en tu vida” (Confucio)

Se dedica a:

Nuestro Señor creador, por guiar mis pasos por el sendero del servicio al prójimo, principio y fin de mi carrera profesional

Mis padres y hermanos, mi primera fuente de inspiración y fortaleza, quienes han sido mi pilar durante todo este camino. Gracias por creer en mí incluso en los momentos más difíciles, por su apoyo incondicional y por ser mi constante motivación. Todo lo que he logrado es gracias a su amor y sacrificio, y esta tesis es un tributo a su inquebrantable aliento.

Luz

Se agradece a:

A mi asesora, Obstetra Rossana Patricia León Izquierdo, quien han sido fuente de apoyo para la realización de esta tesis.

A mis docentes, por sus enseñanzas y paciencia han sido fundamentales para mi formación académica y personal. Cada consejo y orientación que me brindaron ha dejado una huella imborrable en mi ser, y por ello, esta tesis es también un tributo a su dedicación y enseñanzas compartidas.

Luz

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
GLOSARIO DE ABREVIATURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.....	1
1.1. Definición y delimitación del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación	3
CAPITULO II.....	5
MARCO TEORICO	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1 Antecedentes internacionales	5
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	6
2.1.3 Antecedentes locales.....	8
2.2. Bases teóricas.....	8
2.2.1 Estrés laboral.....	8
2.2.1.1 Modelos explicativos del estrés laboral	9
2.2.1.2 Factores relacionados con el estrés laboral	11
2.2.1.3 Consecuencias del estrés laboral	13
2.2.1.4 medición del estrés laboral	14
2.2.2 Satisfacción laboral	16
2.2.2.1 Modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo	16
2.2.2.2 Nivel de satisfacción.....	17
2.2.2.3 Condiciones de trabajo	19
2.2.2.4 Ambiente laboral	20
2.2.3 Satisfacción laboral del personal de salud	21
2.3. Hipótesis.....	22
2.4. Variables.....	22

2.4.1 Definición conceptual y operacionalización de variables	23
CAPITULO III.....	24
DISEÑO METODOLÓGICO.....	24
3.1. Diseño y tipo de estudio	24
3.2. Área de estudio y población	24
3.3. Tamaño de muestra y muestreo.....	25
3.4. Unidad de análisis.....	25
3.5. Criterios de inclusión y exclusión	25
3.6. Consideraciones éticas de la investigación	26
3.7. Procedimiento para la recolección de datos	26
3.8. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	27
3.9. Procesamiento y análisis de datos.....	29
3.10. Control de calidad de datos.....	29
CAPÍTULO IV	30
Interpretación de resultados.....	30
CAPÍTULO V.....	36
Análisis y discusión de resultados	36
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución del personal de salud de la Micro Red San Antonio de Bambamarca. Cajamarca, 2023	23
Tabla 2. Características laborales del personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca. Cajamarca, 2023	27
Tabla 3. Nivel de Estrés laboral del personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca. Cajamarca, 2023	29
Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral del personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca. Cajamarca, 2023	30
Tabla 5. Estrés laboral según el nivel de satisfacción en personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca. Cajamarca, 2023	31
Tabla 6. Prueba de hipótesis estrés laboral según el nivel de satisfacción, en personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca. Cajamarca, 2023	32

GLOSARIO DE ABREVIATURAS

OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
SERUMS	Servicio Rural Urbano Marginal

RESUMEN

En este estudio el objetivo fue determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y nivel de satisfacción en personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023. Fue de diseño no experimental, de corte transversal; de tipo correlacional, enfoque cuantitativo. Se tuvo como población al personal de salud de todos los puestos de salud, pertenecientes a la Micro Red San Antonio, Bambamarca, en un total de 52 personales de la salud, a quienes se les aplicó el cuestionario tipo Likert para estrés laboral (OIT-OMS) y satisfacción laboral (Font Roja). Los resultados fueron: 51,9% fueron de sexo femenino; con predominio de los técnicos de enfermería 40,4%; en condición de personal contratado (55,8%). Referente al estrés laboral se tuvo que el 84,6% registró bajo nivel y 11,5% de nivel intermedio; relacionado a la satisfacción laboral el 61,5% registró niveles de satisfacción medio y 36,6% tuvo nivel alto. También se registró que el mayor porcentaje de personal de salud que presentó nivel bajo de estrés tuvo mediano nivel de satisfacción (51,9%) y 32,7% presentó altos niveles de satisfacción. En cuanto al personal que tuvo nivel intermedio de estrés; al igual que en caso anterior, la mayor proporción tuvo mediano nivel de satisfacción (7,7%) y para finalizar, quienes registraron estrés presentaron bajo y mediano nivel de satisfacción en la misma proporción (1,9%). En conclusión: No se halló una relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral, al encontrarse un valor de significancia $p=0,220>0,05$; lo que sugiere que, en este contexto específico, el estrés no parece tener un impacto significativo en la satisfacción laboral del personal de salud.

Palabras clave: estrés laboral, satisfacción laboral

ABSTRACT

In this study, the objective of this study was to determine the relationship between the level of work stress and the level of satisfaction in health personnel of the San Antonio-Bambamarca Micro Network, 2023. It was a non-experimental, cross-sectional design; correlational, quantitative approach. A total of 52 health personnel from all health posts belonging to the San Antonio Micro Network, Bambamarca, were considered to be health personnel from all health posts, to whom the Likert-type questionnaire for work stress (ILO-WHO) and job satisfaction (Font Roja) was applied. The results were: 51.9% were female; with a predominance of nursing technicians 40.4%; as contract staff (55.8%). Regarding work-related stress, 84.6% registered low level and 11.5% intermediate level; Regarding job satisfaction, 61.5% registered medium levels of satisfaction and 36.6% had a high level. It was also recorded that the highest percentage of health personnel who presented a low level of stress had a medium level of satisfaction (51.9%) and 32.7% presented high levels of satisfaction. As for the staff who had an intermediate level of stress; As in the previous case, the highest proportion had a medium level of satisfaction (7.7%) and finally, those who registered stress presented low and medium level of satisfaction in the same proportion (1.9%). In conclusion: No significant relationship was found between the level of stress and job satisfaction, with a significance value $p=0.220>0.05$; This suggests that, in this specific context, stress does not seem to have a significant impact on the job satisfaction of health personnel.

Keywords: job stress, job satisfaction

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el estrés laboral se ha tornado en un problema de gran envergadura que afecta la salud y el bienestar de la población trabajadora, especialmente en el ámbito de la salud. Para el año 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo catalogó como la duodécima causa de muerte más relevante a nivel global, y se considera como segunda patología más frecuente a nivel mundial según la Unión Europea. Esta problemática, conocida como la "Epidemia del Siglo XXI", ha puesto en alerta a diversas instituciones y gobiernos debido a sus consecuencias para la salud pública (1,2).

México a nivel mundial, según datos de la OMS en el año 2023, se encuentra en primer lugar en estrés laboral, con 75% de su fuerza laboral bajo esta condición, siguiendo China con un 73% y Estados Unidos con un 59% de su población (3). La encuesta reporte Global Randstad Workmonitor en el año 2020, encontraron que la insatisfacción laboral más alta se encuentra en México, con 82%, seguido de India con 81%, Estados Unidos con un 80%, mientras que los países con la insatisfacción laboral más baja ocurrieron en Japón con un 44% y el 46% Hong Kong (4). En el Perú en el año 2018, la psicóloga Jacqueline Rojas, docente de la Universidad Privada del Norte, indicó que de la población en un 60% sufre estrés, y el 70% sufren estrés laboral, lo que acarrea a una baja satisfacción laboral, hallando el 76 % de insatisfacción laboral.(2)

El estrés laboral son respuestas fisiológicas que advierten al cuerpo para el trabajo, y su origen se puede encontrar en la alta presión asociada al ambiente laboral. Este estrés es causado no sólo por las altas exigencias de trabajo y responsabilidades, sino también por la falta de recursos y apoyo para gestionar eficazmente. Además, el estrés laboral está influenciado por factores externos al empleado (5,6). Mientras Wright y Davis señalan que la satisfacción laboral es la interacción entre el empleado y el ambiente laboral, buscando el equilibrio entre las necesidades del empleado para su puesto y el carácter del trabajador.(1)

La relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo ha sido objeto de estudio en diferentes países y los resultados continúan siendo contradictorios. En algunos contextos se ha encontrado que altos niveles de estrés se asocian con una baja satisfacción laboral, lo que repercute en el bienestar emocional y en el desempeño de los trabajadores. Estas condiciones pueden afectar la calidad del servicio que se brinda, lo que hace necesario comprender la situación emocional y laboral del personal de salud para implementar estrategias que promuevan un ambiente de trabajo saludable (7,8).

A pesar de estas contradicciones, los resultados encontrados en diferentes estudios son valiosos y pueden proporcionar información valiosa para mejorar las circunstancias laborales y el bienestar de los trabajadores. La investigación continúa y el análisis detallado de los factores que favorecen al estrés y la satisfacción laboral son fundamentales para desarrollar intervenciones y capacidades más efectivas que originen un ambiente laboral saludable y una mayor satisfacción del personal.

El bienestar emocional y calidad de vida del personal de salud son aspectos esenciales para garantizar una eficiente prestación de servicios en el ámbito de la salud. El trabajo en este sector enfrenta desafíos y situaciones exigentes que pueden generar niveles de estrés significativos y afectar la satisfacción laboral del personal de salud.

En este contexto, este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de estrés laboral y el nivel de satisfacción en el personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca en el año 2023. Mediante una metodología cuantitativa de corte transversal, se aplicó cuestionarios y escalas validadas para la medición de estrés y satisfacción laboral. Finalmente, los resultados obtenidos demostraron que no existe una relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral.

Para cumplir con los objetivos planteados el presente trabajo se organizó de la siguiente forma: El contenido del primer capítulo abarca la identificación del problema, los objetivos y la justificación de la investigación. El segundo capítulo, por su parte, se enfoca en el marco teórico, donde se exponen los antecedentes y se presentan las teorías que fundamentan científicamente el estudio. La tercera sección comprende la metodología utilizada para llevar a cabo el estudio. Seguidamente, se encuentran las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Definición y delimitación del problema

Hoy en día, el estrés laboral se ha tornado en uno de los más grandes problemas que afecta a la salud, fundamentalmente en la población trabajadora, siendo considerado como la segunda enfermedad a nivel mundial por la Unión Europea, es por ello que varios lo llaman la Epidemia del Siglo XXI (1). Por esto en el 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS), indicó que está como la duodécima causa que puede conllevar a la muerte a nivel mundial (2).

El estrés, según la OMS, son reacciones tanto orgánicas y fisiológicas que prepara el organismo para la acción, por lo que dependerá del estado mental y físico de cada uno de ellos, siendo así que en el programa de salud ocupacional lo define al estrés laboral como el producto que se tiene ante la excesiva presión en su entorno laboral (5). Esto es resultado de la inestabilidad que puede haber entre los requerimientos laborales y la eficiencia o recursos favorables para llevar a cabo eficientemente el trabajo, puede deberse a factores completamente fuera del control del empleado (6). Debido a que el estrés laboral está relacionado con la satisfacción laboral, es decir, cualidades o actitudes y la disposición de evaluación de los individuos y grupos en la situación laboral, afecta significativamente el comportamiento y, por supuesto, los resultados (8,9).

Por ende, la satisfacción laboral requiere que los empleados evalúen constantemente su ambiente de trabajo, pensamientos, sentimientos, comportamiento y por ende también sus actitudes, lo cual es un factor primordial para el personal, pues de su nivel de satisfacción depende mucho de la calidad del trabajo. Así, puede considerarse como una variable importante porque se relaciona con las capacidades y resultados del personal de salud en las diferentes áreas laborales (10).

México, según datos de la OMS en el año 2023, ocupa el primer lugar en estrés laboral a nivel mundial, con 75% de su fuerza laboral bajo esta condición, siguiendo China con un 73% y un 59% Estados Unidos. Además, la Organización Internacional del Trabajo

(OIT) estima que en el año 2020 las pérdidas provocadas por el estrés laboral representan un 0.5% y 3.5% del Producto Interno Bruto de los países (3). Según los análisis realizados por la aseguradora de salud en cuanto a la situación en el entorno laboral, sobre la situación del clima laboral, el 45% de los españoles admite que sufre estrés laboral (4). En 2016, el estrés laboral provocó ansiedad y depresión en Japón, lo que provocó una media de 10.000 suicidios cada año. Según el último informe sobre tratamiento psicológico a distancia del Departamento de Salud y Asistencia Social, 11.457 personas habrían buscado algún tipo de intervención psicológica (2).

Por otro lado, la encuesta de reporte Global Randstad Workmonitor en el 2020, encontraron que la satisfacción laboral más alta se encuentra en México, con 82%, seguido de India con 81%, Estados Unidos con un 80%, mientras que los países con la satisfacción laboral más baja ocurrieron en Japón con un 44% y Hong Kong con el 46% (11). En España en el año 2020, se informó que la satisfacción laboral se vio afectada según las diferentes áreas profesionales, los grupos de gestión y médicos residentes que tenían una alta satisfacción, entretanto los jefes de área, personal y auxiliares de enfermería muestran niveles bajos de satisfacción, y en el año 2022 se reportó que el 66 % de españoles sufren de insatisfacción con respecto al salario (12).

En el Perú en el año 2018, según la psicóloga Jacqueline Rojas, de la Universidad Privada del Norte, indicó que la población del Perú sufre estrés en un 60%, y el 70% sufren estrés laboral, lo que conduce a una baja satisfacción laboral. En la encuesta nacional en el año 2021, solo el 24% siente satisfacción en su empleo, lo que representa un alto porcentaje de insatisfacción laboral con un 76 % (13,14), es importante destacar que los que sufre más frecuente este mal oscila entre los 25 a 40 años, cuando los individuos tiene más compromisos. Además, las damas muestran una mayor fragilidad a sufrir estrés laboral (15). En 2019, el Instituto Nacional de Salud Mental informó que en el Perú el 50 % que padecen con dificultades en su salud mental no consideran el estrés como un problema de salud porque no es considerado una enfermedad. Como resultado, las personas no buscan ayuda profesional y su capacidad para cooperar con la sociedad se reduce(16).

En Cajamarca, el contexto no es distinto, ya que los trabajadores de salud se encuentran día a día enfrentando innumerables riesgos en el trabajo los cuales pueden desencadenar estados de angustia, desconfianza, ansiedad, agotamiento entre otros factores psicológicos. Esto conduce a efectos de estrés e insatisfacción laboral que van a repercutir en la atención que se brindan a la población. No obstante, constan

escasas investigaciones que informan sobre estos contextos, lo que ha impulsado a la realización del presente trabajo de investigación con el objetivo de determinar la relación entre el nivel del estrés laboral y nivel de satisfacción en personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de satisfacción en personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y nivel de satisfacción en personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Describir las características laborales del personal de estudio.
- b) Identificar el nivel de estrés laboral del personal de salud.
- c) Medir el nivel de satisfacción laboral del personal de salud.

1.4. Justificación de la investigación

El presente estudio se fundamenta en la creciente preocupación acerca del estrés laboral como un problema de salud pública que perjudica considerablemente al personal de salud y a todos los trabajadores en general. Diversos organismos internacionales, como la Unión Europea y la Organización Mundial de la Salud (OMS), han alertado sobre el impacto del estrés laboral en la salud y lo catalogan como una de las principales causas de enfermedades y de mortalidad a nivel global (2).

El propósito central de esta investigación es determinar la relación entre el nivel de estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, en Cajamarca, Perú, y el nivel de satisfacción laboral. La relevancia de este estudio radica en la escasez de información disponible sobre el estrés y la satisfacción en este grupo de personales, a pesar de ser una problemática que podría afectar su desempeño y bienestar, por consiguiente, incidir en la calidad de atención médica brindado a la

comunidad. Al abordar este tema, se busca generar datos empíricos que permitan comprender las características laborales y emocionales del personal de salud en esta región.

Esta investigación contribuirá al ámbito teórico al proporcionar una mejor comprensión de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el personal de salud, específicamente en el contexto de la Micro Red San Antonio-Bambamarca. Los resultados obtenidos podrían respaldar teorías previas y ofrecer nuevas perspectivas sobre las secuelas del estrés en la satisfacción laboral en el personal de salud.

Desde una perspectiva social, los hallazgos de esta investigación en un futuro podrán repercutir en la calidad de vida del personal de salud y en el cuidado médico brindado a la población, dado que, al identificar los factores que generan estrés y afectan la satisfacción laboral, se podrán diseñar estrategias de intervención y políticas de gestión de recursos humanos dirigidas a mejorar las situaciones de trabajo y satisfacción emocional en el personal de salud. A la vez esto, puede redundar en una mejora de la eficacia y eficiencia de los servicios de salud, lo que beneficiará a la comunidad en su conjunto. En última instancia, esta investigación puede constituir una herramienta valiosa para las autoridades de salud y gestores de recursos humanos, brindándoles información relevante para implementar medidas preventivas y de apoyo al personal de salud, cuyo objetivo es enfrentar de manera más efectiva el estrés laboral y promover una atención médica más humana y efectiva.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Cabay K, Noroña R (Ecuador 2022) determinó la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal del Hospital General Riobamba, de Ecuador, durante la pandemia de COVID-19. Adoptó un enfoque transversal, correlacional y descriptivo. Para ello aplicaron cuestionarios: el “Cuestionario sobre estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud”, y el “Cuestionario de satisfacción laboral S20/23”. Los resultados indicaron que el 76 % experimentaron un bajo nivel de estrés. No obstante, se identificó una relación sustancial entre ambas variables. Como conclusión teniendo que no existió una relación estadísticamente significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en este contexto específico. (17).

Ana B. (Ecuador 2022), llevó a cabo un estudio que evaluó el nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un centro de salud de segundo nivel de atención. Teniendo un enfoque descriptivo, no experimental, correlacional, de corte transversal. Los resultados señalaron, que el 7 % del personal expresaron experimentar estrés, mientras que el 81% de la población se mostraron satisfechos. Con un valor p inferior al nivel de significancia (0.05), lo cual, se deduce que hay una correlación fuerte e inversa entre el nivel de estrés laboral y satisfacción en todas sus dimensiones. (10).

Jiménez J. (Ecuador 2022), desarrollo una investigación con el propósito de determinar la relación que tiene el Estrés en la satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en las diferentes áreas del Hospital León Becerra Camacho del Cantón Milagro durante el primer semestre del año 2020. La estructura de este estudio se caracterizó por ser no experimental, observacional, cuantitativo, correlacional. De acuerdo con los resultados obtenidos, se identificó que un 30,6% del personal, experimentan niveles medios de estrés, cifra prácticamente similar al 30 % que presentan un nivel leve de estrés y solo un 1,9% evidencia un nivel grave. En

conclusión, al explorar la correlación entre el nivel de estrés y satisfacción, se observó que una relación muy baja.(18) .

2.1.2. Antecedentes nacionales

Kian K. (Huacho 2019), en esta investigación se determinó la relación que existe entre el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho. Se clasificó como correlacional y de corte transversal. Se obtuvieron los resultados mediante la prueba chi cuadrado ($X^2 = 23,24$), mostrando una relación significativa entre nivel de estrés percibidos y satisfacción laboral por el personal de enfermería. (1).

Isabel T. (Arequipa 2021), tiene como propósito determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería en el Hospital I Samuel Pastor de EsSalud. El enfoque de la investigación se clasificó como de tipo de campo y de nivel descriptivo relacional, con corte transversal. Los resultados revelaron que el nivel de estrés alto predominó en un 83.3%, mientras que el 2.8% experimentó un estrés muy alto. En contraste, se observó un 11.1% y 2.8% de estrés bajo y muy bajo respectivamente. En cuanto a la satisfacción laboral, el 38.9% de los trabajadores informó tener una satisfacción promedio, el 36. 1% expresó insatisfacción, el 8.3% indicó muy insatisfecho, mientras que el 16.7% tuvo satisfacción laboral. Al analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción mediante el test estadístico Chi-cuadrado, se encontró que existe una relación estadísticamente significativa: $Chi^2=24.029$ $P = 0.004$ ($P<005$) (19).

Álvarez R. (Lima 2021), planteó como objetivo de investigación determinar el efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020. Fue de naturaleza correlacional, no se llevaron a cabo experimentos y con un enfoque cuantitativo. La muestra para el análisis estuvo conformada por 36 enfermeros. Como resultado se llegó a la conclusión que el estrés laboral incide de forma significativa en la satisfacción del personal de enfermería, con un nivel de significación del 0.045 y una correlación Rho de Spearman negativa baja de -0.336 (20).

Saavedra L. (Callao 2021). Se propuso en su investigación analizar la relación entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de los centros de salud de la

micro red Anta - Cusco 2021. El diseño fue no experimental, con enfoque de corte transversal y de tipo correlacional cuantitativo. Se ejecutó un muestreo no probabilístico con un tamaño de muestra de 128 participantes. Los resultados revelaron una relación inversa estadísticamente significativa ($r = -0.412$, $p < 0.01$) entre ambas variables. Además se observó que las dimensiones de Satisfacción Laboral demostraron tener una relación inversa con el Estrés Laboral (r dimensión intrínseca = -0.386 ; r dimensión extrínseca = -0.444 , ambos con $p < 0.01$) (21).

Borda J, Chacchi M (Huancayo 2022). Desarrollaron un estudio con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, durante la Pandemia COVID-19 Ayacucho 2022. Fue de tipo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Los resultados indicaron que el 64,7% presentaron niveles de estrés leve, de los cuales el 35,3% experimentaron insatisfacción laboral y 29,4% revelaron satisfacción. El 29,4% manifestaron estrés moderado de los cuales el 23,5% tuvieron insatisfacción laboral y el 5,9% registraron satisfacción; así mismo en cuanto a los enfermeros que no presentaron estrés se registró un 5,9%, los cuales identificaron insatisfacción. En resumen, se concluyó, que no existe relación entre las variables de estudio estrés y satisfacción laboral $p = 0,093 > p = 0,05$ (22).

María P, Juana T. (Chincha 2022). El propósito fue identificar la relación que existe entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala. Con un enfoque cuantitativo caracterizado por ser de tipo aplicado, corte transversal y un diseño descriptivo correlacional. Se obtuvo una muestra de 66 profesionales asistenciales. Los resultados arrojaron que existe una relación inversa, de magnitud moderada y altamente significativa entre el estrés y la satisfacción laboral. Adicionalmente, se observó una relación directa de magnitud moderada y altamente significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral del profesional asistencial. Por último, se identificó una relación inversa y pequeña, entre el agotamiento emocional y la despersonalización, respectivamente, con la satisfacción laboral del profesional asistencial. Concluyendo que se estableció que existe una relación entre el estrés y la satisfacción laboral (23).

2.1.3 Antecedentes locales

López P. (Cajamarca 2020). Determinó la relación entre los factores estresores y el nivel de satisfacción laboral en obstetras. Con un diseño de estudio de carácter no experimental de corte transversal, y de tipo descriptiva correlacional. Teniendo como resultados que indican que el 95,3% experimentó una mediana exposición a factores de estrés laboral, y en cuanto al tipo de factores estresores los organizacionales destacaron un mayor porcentaje de exposición del 89,6%. Además, el 89,6% expresó estar medianamente satisfecho con su trabajo. Llegando a la conclusión que se determinó la presencia de factores estresores en el trabajo no guarda relación con el nivel de satisfacción laboral, en consecuencia no se encontró una relación significativa entre las variables en estudio ($p > 0,05$) (24).

Alarcón P. Sisniegas N. (Cajamarca 2022). El propósito fue establecer la relación entre la variable satisfacción laboral y nivel de estrés en el personal de salud de un establecimiento público- Cajamarca 2018. Adoptó un enfoque descriptivo de diseño correlacional y de corte transversal. Los resultados mostraron que la prueba de normalidad de .200 para la variable satisfacción laboral, mientras que para la variable estrés fue de .059, ambas superiores al nivel de significancia establecido en .05. En consecuencia, se aceptó la hipótesis nula de que existe una distribución normal de los datos. Se concluyó que existe una relación significativa inversa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud. Es decir, a medida que disminuye el nivel de estrés, tiende a aumentar la satisfacción laboral y viceversa (25).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Estrés Laboral

El Informe sobre organización del trabajo y estrés de la OMS define el estrés como la respuesta que una persona puede experimentar frente a demandas y tensiones laborales que desafían su habilidad para enfrentar dichas condiciones. No obstante, el estrés puede ocurrir en muchos escenarios diferentes, a menudo se exagera cuando los empleados sienten que les falta el soporte del grupo. Cuando las personas están estresadas en el trabajo, se sienten más ansiosas e irritables, no pueden relajarse y concentrarse, tienen problemas para pensar lógicamente y tomar acuerdos, cada vez disfrutan y se sienten menos comprometidos con su trabajo. Se siente cansado, deprimido y ansioso, tiene problemas de insomnio y está más expuesto a tener

problemas físicos complicados como enfermedades cardíacas, indigestión, presión arterial alta y dolores de cabeza (6,26).

El estrés laboral, para Ruiz y García, son un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas, funcionales y de la conducta, frente a ciertas actitudes adversas o nocivas del ambiente laboral, así como de la institución o el ambiente laboral. Se trata de una condición caracterizada por alta tensión y ansiedad y, a menudo, una sensación de no poder afrontar la situación (27).

Según Neall y Tuckey, descubrieron que ser víctima de acoso laboral desencadena inmediatamente una respuesta de estrés fuerte y duradera. Esto es especialmente importante si se tiene en cuenta un estudio de Cepyme News de 2018, según el cual ocho de cada diez trabajadores españoles se sienten insatisfechos con su trabajo. Además, según Babatunde, descubrieron en 2013 que la mayoría de las veces se debe a la sobrecarga de funciones del puesto de trabajo y a la falta de claridad de las funciones (28).

2.2.1.1. Modelos explicativos del estrés laboral

Estos modelos ayudan a describir, explicar y predecir comportamientos y procesos psicosociales para que nos permitan intervenir y actuar en consecuencia.

A. Modelo de esfuerzo y recompensa

El estrés laboral según Siegrist (29), se origina cuando hay mucho esfuerzo y poca recompensa, lo que provoca una disminución de la autoeficacia y la autoestima y por lo tanto un estrés.

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser:

- Extrínseco aquí tenemos las demandas y compromisos.
- Intrínseco se refiere al estimulación y deficiente afrontamiento en cuanto al estrés.

La baja recompensa:

- Economía.
- Aprecio.

- Control del estatus: el evento de pérdida de trabajo, degradación en el cargo o perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de decadencia o pérdida de empleo.

De esta forma, el estrés se origina cuando el esfuerzo excede a la recompensa, es decir, cuando la recompensa no cancela el nivel de esfuerzo extra (30).

B. Modelo de interacción entre demandas y control (Karasek)

Se fundamenta en características laborales psicológicas y sociales, las demandas psicológicas que impone certera combinación de gestión de labores y utilización de habilidades.

Demandas psicológicas: Son necesidades que exige un puesto de trabajo de un trabajador. Puede ser el exceso o demasía de trabajo, poco tiempo para realizar una tarea, por ende un nivel de estrés (15)

Control: Es un elemento clave, porque es un medio para limitar las demandas laborales. Consiguientemente, el estrés no deriva de las demandas, sino de si hay requerimientos disponibles para gestionar esas instancias. El control está directamente relacionado con el modo de trabajo y consta con los siguientes aspectos: la autonomía, que es la capacidad de poder elegir decisiones independientes y controlar las propias acciones, y como aspecto dos está el desarrollo de habilidades, que incluye el aprendizaje avanzado y la creatividad, que le permite limitar o detener la ejecución de tareas laborales (15).

Entonces, la equidad entre demandas y control puede ayudar en situaciones estresantes, lo que afecta negativamente en el entusiasmo y el crecimiento personal del empleado. Karasek sugiere que el estrés es consecuencia de la relación que hay entre altas exigencias psicológicas y poca libertad para tomar decisiones, es decir, bajo control, la alta demanda puede deberse a la velocidad del trabajo, la carga de trabajo, órdenes contradictorias, demandas contradictorias, necesidad de concentración, demasiados obstáculos y como se relacionan con demás.

Por otro lado, el control se refiere a los requerimientos que debe gestionar un empleado en relación a las demandas; determinando el nivel de educación y destrezas, su independencia y colaboración de acuerdos tomados en asuntos que pueden ser negativos en el trabajo (15).

C. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

A este modelo que es propuesta por Karasek y Theorell (31), se añade la dimensión del Apoyo Social, siendo éste un factor modulador para el estrés.

El apoyo ofrecido por superiores y grupos de trabajo, puede reducir o amortiguar el impacto del estrés en el bienestar de los empleados. Dicho apoyo en el medio laboral puede ser poco o escaso, o puede presentar diferencias o amenazas entre trabajadores, lo cual suma como otro factor estresor (31).

Este se centra en lo que se pueda afrontar y encontrar en la empresa materia de prevención. Se sustenta en algunos elementos que pueden identificarse, evaluarse y modificarse. Con ello las medidas y cambios que haya en la organización del trabajo pueden modificar los riesgos psicosociales, ya que influyen sobre todo en el apoyo social y liderazgo de cada trabajador (31).

2.2.1.2. Factores relacionados con el estrés laboral

Según el informe del comité conjunto de la OIT y la OMS, los estresores laborales se definen como relaciones que hay en el trabajo, el entorno y las habilidades de cada individuo, relacionadas con su cultura, carencias y ambiente personal, que por medio de experiencias e impresiones pueden afectar el bienestar, desempeño y con ello afectar la satisfacción laboral (32).

Ambiente laboral: Esto sucede cuando el ambiente laboral tiende a ser inadecuado, lo que causa la aparición de estresores físicos. Hacer frente a esto requiere una adaptación físico psicológico, y podemos citar algunos ejemplos: desperfecto en la luz o luces, sonidos excesivos o intermitentes, estremecimientos, contaminación del aire y temperatura cambiantes. Ciertas exigencias del entorno también pueden favorecer a la sensibilidad del estrés y consecutivamente a las complicaciones (25,33).

Carga excesiva de trabajo: Este tipo de estrés se da por una sobre estimulación a la persona, que pueden ser exigencias psico sensoriales, violentas, constantes, en grandes cantidades y variadas. Lo que demanda una adaptación fuera del límite normal y puede presentarse, en espacios donde los trabajadores son sometidos a cambios continuos y se les brinda mucha información, personas que se dedican a tabular datos en distintos sistemas de cómputo. Lo cual genera angustia, incertidumbre, cansancio, irritación, crisis en la toma de decisiones, desconcierto, falta de concentración, entre otros (25).

Cambios constantes en los ritmos biológicos: Ocurren en el cambio constante del ritmo cardíaco, que está determinado por las segregaciones hormonales, las fases del sueño y la tasa metabólica. Demanda grandes esfuerzos de adaptación, provoca irritabilidad, falta de concentración, afecciones del sueño, agotamiento, incertidumbre y cambios en con la sociedad y en pareja. Puede suceder en lugares de trabajo donde la gente trabaja en turnos nocturnos, trabajadores de la salud que trabajan todo el día, trabajadores de seguridad, diplomáticos (25).

Responsabilidades y decisiones importantes: Se presenta en el personal jerárquico o el que tiene responsabilidades importantes dentro de la organización. Es generado por las personas que trabajan bajo estos cargos, ya que se encuentran constantemente enfrentando grandes cargas de trabajo y excesivas responsabilidades, demasiado trabajo del que se hace uso el intelecto, presentan tensión psicológica continua, inseguridad laboral, competencia, constante búsqueda de la eficacia, trabajos con límite de tiempo, se ven enfrentados a constantes situaciones nuevas y datos inestables.

En estas circunstancias, es común que las personas que la padecen acumulen factores de riesgo e insuficiencias familiares y sociales. Esto se debe a que no cuentan con tiempo libre y están en un alto grado de agotamiento. Al presentar este tipo de estrés es común que tengan altos grados de fatiga, trastornos en sus ciclos de sueño, disminución de deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad para tomar decisiones y esto puede conllevarlos a desarrollar adicciones (22).

Condiciones laborales inadecuadas: son las causas que generan estrés en el trabajador, al no contar con las condiciones adecuadas para realizar las tareas, salarios bajos, una mala alimentación, insuficientes energías adecuadas para un buen desempeño, falta de perspectiva, monotonía, inestabilidad laboral por causa de renovación tecnológica, disposición de las líneas de montaje (24).

Estresores extra organizacionales: Se originan por causas externas y comprenden factores familiares, políticos, sociales y económicos que afectan al individuo. Por lo tanto, es importante identificar la interrelación que existe entre el ámbito laboral y el hogar o vida social de la persona. Estudios recientes muestran que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal que viceversa. Es importante resaltar, como se ve afectado cuando hay una interrelación entre ambos ámbitos de la vida de la persona (24,33,34).

2.2.1.3. Consecuencias del estrés laboral:

Sue & Sue (35), indican que son contextos externos que provocan secuelas físico psicológicas para la salud del individuo, estas pueden ir desde una alteración crónica y frustraciones a sucesos traumáticos, y esto puede desencadenar grandes cambios en la competencia y producción en las instituciones.

Las secuelas del estrés laboral son resultados más estables y permanentes en comparación con los cambios que experimenta el individuo. Por ello si no se controla la vivencia de un estrés alto, puede tener consecuencias negativas sobre la persona y esto puede conllevar a problemas cardiovasculares, patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, entre otros, que tiene consecuencias más o menos graves sobre la salud del individuo (34).

Puede ocurrir altos niveles de estrés cuando la exigencia es alta, y cuando no se tienen los recursos adecuados para realizar dicha tarea, ya sea tiempo, infraestructura, económicos o personales, lo cual ocasiona problemas de salud y provoca una baja productividad al igual que lo hace el estrés bajo, solo que en el nivel alto el daño a la salud es mucho mayor (36).

Desde un enfoque empresarial, el estrés laboral es un componente que se debe tener en consideración, porque sus efectos pueden ser colaterales, para el empleado como para el establecimiento de salud, ya que puede generar:

- Disminución en la productividad.
- Ausentismo.
- Rotación involuntaria de empleados, esto genera una cultura organizacional desfavorable.
- Calidad del servicio y producto disminuido (32).

Hernández expone secuelas y efectos negativos.

A nivel fisiológico: Aceleraciones, presiones altas o bajas, sudoración, apnea, tensiones musculares, aumento del azúcar en sangre, obesidad o sobrepeso, , inhibición del sistema inmunológico, midriasis, etc. (37).

A nivel cognitivo: preocupación, dudas, desconcentraciones, confusión, intratable, hipersensibilidad, falta de control personal, etc. (37).

A nivel motor: taquilalia, estremecimientos, balbuceo, voz discontinua, consumo de

drogas, indecisión, descargas de emociones, , glotonería, inapetencia, conductos impulsivos, risas nerviosas, bostezos, etc. (38).

A nivel psicológico: aquí los niveles de estrés elevados impiden que las personas enfrenten la vida de manera apropiada; la perspectiva ante su entorno se enturbia. Genera conductas nocivas para la salud, como un mayor consumo de nicotina, drogas y alcohol; hábitos alimenticios deficientes; e insomnio (34).

Consecuencias físicas: conlleva a una exigencia funcional y por lo tanto a un cambio estructural y la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello (38).

2.2.1.4. Medición del estrés laboral

Para Pérez en el año 2019 se medirá el nivel de estrés laboral para ejecutar un análisis o una valoración de uno o más trabajadores. Esto consiste en realizar el diagnóstico de la identificación y la descripción, bajo las peculiaridades primordiales, sobre la presencia de estrés laboral. Por consiguiente, la valoración del estrés laboral se refiere al proceso por el cual se efectúa la medición del estrés laboral en una institución específica, para lo cual se hace uso de una muestra y métodos específicos. Por lo cual, se ejecuta una medición del estrés laboral de tal forma, que, con obteniendo los resultados, se pueda desarrollar una intervención que puedan prevenir tanto individualmente, grupal u organizacional y afrontar dichos resultados. (39)

Cabe recalcar que, hay múltiples instrumentos los cuales miden el estrés laboral desde otros aspectos, direcciones y acorde a las diversas ocupaciones o puestos jerárquicos, uno de los más utilizados es el cuestionario que plantea la Organización Mundial de la Salud juntamente con la Organización Internacional del Trabajo.

El cuestionario, de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, avalado por Ivancevich & Matteson, identificado por su facilidad de uso y puede ser autoadministrable y ser aplicado de manera grupal o individual. En esta se puede encontrar un cuadernillo de interrogaciones y la plantilla de contestaciones que tiene 25 ítems y 7 alternativas, que tiene una puntuación del 1 al 7, teniendo como primera elección nunca y como última siempre (Suárez, 2013).

Las dimensiones según el cuestionario, son las siguientes(39)

- **Clima Organizacional:** características que se muestran en el contorno laboral, tanto física y emocionalmente que se observa en el entorno. Puede ser influenciado por diferentes cualidades y comportamientos en el personal y puede afectar llegando a experimentar niveles altos de estrés. En un ambiente organizacional saludable genera eficiencia, productividad e impide inconvenientes. En consecuencia, un mal clima organizacional con lleva problemas, metas y objetivos no cumplidos, por lo cual lleva a niveles altos de estrés (Suárez, 2013).
- **Estructura Organizacional:** es el diseño y aspectos de estructuración que implican a todo el establecimiento y el lugar que tiene el trabajador dentro de esta, así como la supervisión que se ejercita sobre su trabajo.
- **Territorio Organizacional:** espacio donde cada trabajador desempeña sus labores cotidianas y como esto puede influir en los resultados de una organización. Por ello, algunos trabajadores pueden desarrollar sentimientos de propiedad por su espacio y si este es irrumpido puede ser el origen de altos niveles de estrés.
- **Tecnología:** Son aquellos recursos otorgados, teniendo en cuenta los requisitos, requerimientos laborales y las habilidades para utilizar adecuadamente dichos recursos.
- **Influencia del líder:** es decisivo en la conducta de cada trabajador y en el logro de las metas institucionales, sugiere esto como el “funcionamiento del líder” y como puede influir en la apreciación de los niveles de estrés, y como son observados por el personal, en la organización. Por ello, un líder bueno provoca transformaciones positivas en las conductas y comportamientos de los trabajadores, mientras que, un mal liderazgo puede llegar a ser un factor estresante para todos en la organización.
- **Falta de cohesión:** nivel de medición en que la disgregación de un grupo, que puede influir y ser un factor de estrés para el desarrollo de las diligencias de un trabajador. Es por eso por lo que, el nivel de colaboración, soporte y alianza que hay entre el personal establece un elemento frente a el estrés.
- **Respaldo del grupo:** orientado al apoyo que desenvuelve el grupo frente a la presencia de estrés que tiene uno de los trabajadores. Cuando este siente el apoyo y respaldo de sus supervisores o del grupo, el nivel de estrés se reduce; en caso contrario, se transforma en el origen de estrés.

Los indicadores para evaluar son:

Niveles de estrés	Puntuación
Bajo Nivel de Estrés	< 90
Nivel intermedio	91 – 117
Estrés	118 – 153
Alto nivel de estrés	> 154

2.2.2. Satisfacción laboral

Para Bracho (citado por Fernández), se la respuesta afectuosa, consecuencia de la relación que hay entre los valores, experiencias, exigencias y perspectivas de cada uno de los miembros de la organización y como perciben las situaciones laborales. (40)

Según Spector indica que es una variable actitudinal y puede llegar ser un indicador del análisis del nivel en que les gusta o no su trabajo. Chiavenato, establece que la satisfacción en el trabajo describe la actitud frecuente del trabajador hacia sus labores. (41). según Sikula, es el resultado afectivo del individuo en relación con los compromisos que este desarrolla, es el resultado de una interacción laboriosa de dos vínculos de ejes llamadas motivaciones y necesidades del trabajador (41).

Otra proposición es la relación entre el individuo y su trabajo; estableciendo una relación intrínseca y extrínseca de la satisfacción. La primera se refiere a las perspectivas de las situaciones de trabajo, tales como los tributos y el estipendio. En cambio, la intrínseca se refiere al entorno o lugar de las tareas, así como los conocimientos de las personas que tiene ante tareas realizadas. (42).

2.2.2.1. Modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo

A. Teoría del ajuste en el trabajo

Sugiere que cuanto más se relacionan las destrezas, ya sea comprensión, experiencias, cualidades y comportamientos, con las exigencias que se requiere, es más factible que realice un trabajo eficaz y, como resultado, ser visto de forma satisfactoria por cada uno del personal, Dawes, 1994. Así mismo, mientras más se correspondan los refuerzos (recompensas) del trabajador, con las acciones que pretende compensar a través del trabajo (comodidad, estatus, seguridad, independencia, altruismo), es más factible que el individuo vea su trabajo más

satisfactorio (43).

El nivel de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona permanezca en su puesto de trabajo y logre tener éxito y reciba los reconocimientos esperados dentro de una organización (43).

B. Teoría de la discrepancia

Locke plantea dicha teoría, donde indica, que la satisfacción laboral es la derivación de la coherencia que hay entre los valores y necesidades de cada individuo y dichos valores pueden ser alcanzados a través del desempeño laboral. En este sentido, Locke sostiene que los valores de una persona están regulados en función de su importancia, ya que cada persona defiende una jerarquía de valores (44) .

Locke presenta los siguientes tres elementos:

- 1) **La satisfacción con las dimensiones del trabajo:** este ítem aborda la problemática de la evaluación afectiva de dimensiones en diferente carácter individual asociado al trabajo.
- 2) **Descripción de las dimensiones:** son percepciones que no guardan relación con los afectos y pueden ser localizadas en experiencias de especificaciones laborales.
- 3) **Relevancia de las dimensiones:** se refiere a la importancia que las dimensiones laborales tienen para el trabajador (44).

C. Teoría de los eventos situacionales

Fue propuesta por Quarstein, McAfee y Glassman, la cual sustenta que la satisfacción laboral está fijada por factores y eventos llamados características situacionales, dichas características son las perspectivas que el trabajador tiende a valorar antes de entrar en un empleo ya sea el salario, promoción profesional, condiciones ambientales, políticas y supervisión de la empresa. Estos son etapas laborales que no se tomaron en cuenta antes, pero suceden cuando el trabajador empieza sus labores, lo cual pueden ser positivos (tiempo para completar una tarea) o negativos (deterioro de un artefacto) (43).

2.2.2.2. Nivel de satisfacción

La definición, puede vincularse con diversos elementos, aunque aún no hay un acuerdo unánime sobre cómo definirla, ya que algunos escritores la describen como una

dinámica, apreciación o sentimiento. (24). Esta se puede medir a partir de una única categorización global y de hecho según Robbins los resultados de esta única interrogación son superiores y resultan una medida más incluyente (45). El nivel de satisfacción deteriora al esfuerzo, y luego al desempeño, todo lo cual provoca un circuito de desempeño-satisfacción- esfuerzo en constante funcionamiento (46).

La Satisfacción laboral, muestra las emociones que los empleados pueden sentir a lo largo de fases que conlleva su trabajo; la satisfacción por fases evalúa el nivel de agrado frente a perspectivas específicas del trabajo como: favores, situaciones laborales, supervisiones, compañerismo, políticas. La satisfacción laboral aborda al ambiente como el rendimiento laboral en una empresa. Es un tema de gran importancia, ya que está estrechamente relacionado con el buen desempeño en la institución, la calidad de compromiso y los niveles de renta y producción (47).

Cabe destacar que, aunque existen incontables materiales que miden el nivel de satisfacción laboral desde diferentes enfoques o perspectivas lo cual abarca una variedad de profesiones través de múltiples profesiones o niveles jerárquicos, por lo cual el cuestionario Font Roja de los más ampliamente empleados, se utilizó por primera vez en el entorno hospitalario de Aranaz y Mira en 1988, lo cual lo conforman 25 preguntas con 5 alternativas (Escala de Likert), tiene dimensiones siendo 9, y está estructurado de la siguiente manera: (47).

- **Satisfacción por el trabajo:** nivel de satisfacción que percibe el trabajador sobre las condiciones de su entorno laboral.
- **Tensión relacionada con el trabajo:** nivel de estrés laboral que el trabajo y la responsabilidad percibida que experimenta el individuo, manifestándose principalmente a través del agotamiento le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio laboral.
- **Competencia profesional:** nivel en que el individuo considera que su formación académica concuerda con los requisitos que requiere su trabajo.
- **Presión de trabajo:** nivel en que un trabajador siente una carga de trabajo para sí mismo.
- **Promoción profesional:** nivel en que el personal percibe que tiene la capacidad de avanzar tanto en su carrera profesional como en el reconocimiento de desempeño por su trabajo.

- **Relación interpersonal con los jefes:** nivel en que un trabajador comprende las expectativas que sus jefes tienen hacia él.
- **Relación interpersonal con los compañeros:** nivel de contento que deriva de las relaciones del grupo en el entorno laboral.
- **Características extrínsecas del estatus:** nivel en el cual se le atribuye al trabajador una condición determinada, tanto en remuneración, cómo a nivel de autonomía y ejecución de las responsabilidades en la organización.
- **Monotonía laboral:** nivel en que se encuentra afectado el individuo frente la rutina de las interacciones y la limitada diversidad de tareas laborales.

Los indicadores para evaluar con este cuestionario son:

Nivel de satisfacción	Puntaje
Alto nivel de satisfacción	76 – 125
Mediano nivel de satisfacción	51- 75
Bajo nivel de satisfacción	25 - 50

2.2.2.3. Condiciones de trabajo

Blanch, Sahagún, & Cervantes (48), definen a las situaciones laborales como un grupo de condiciones y peculiaridades de materia prima, métodos, financieras, capacidades, legales, en el marco donde se desenvuelven las actividades y las relaciones laborales, demás esto no solo representa riesgos, sino también oportunidades para un progreso positivo.

Afectan considerablemente en las habilidades, calidad de vida, bienestar, salud, motivación, compromiso, agrado y beneficio del personal, eficacia y eficiencia, también en las disfunciones que pueden manifestarse en eventualidades, faltas, accidentes o problemas (48).

El Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, lo divide en 3 grupos de variables:

- Condiciones de entorno: se considera a las características del entorno laboral del trabajador como: la superficie, la escalera, espacios laborales, ascensores, artefactos y equipos tecnológicos, materiales, inmuebles, luminaria, prevención contra incendios y riesgos sísmicos. (48).

- Condiciones de riesgo: indican si el entorno laboral presenta posibles riesgos y si los trabajadores se cuentan con las medidas de seguridad pertinentes. Dichas condiciones laborales pueden ser, contaminación auditiva, ambiente contaminado, riesgos eléctricos, rayos ultravioletas, temperaturas extremas, manejo de objetos riesgosos, postura inadecuada (48).
- Condiciones en los servicios del centro de trabajo: se refiere a que si el ambiente que se encuentra el trabajador dispone de algunos servicios y si tiene acceso a ellos como: comedor, servicios higiénicos, guardería, departamento médico (49).

2.2.2.4. Ambiente laboral

Este engloba a todos los elementos que van a motivar a los empleados a llevar a cabo sus labores en una institución, con ello se evalúa si los trabajadores se sienten satisfechos, lo que se traduce en un mejor rendimiento por parte de ellos (50).

Por ello, la situación laboral se convierte en un factor crucial en las dinámicas laborales. Desde la perspectiva del trabajador, un ambiente laboral ayuda a favorecer y logra una satisfacción y bienestar laboral; y desde la óptica del empleador, se refiere a elementos que aumentan la productividad de los trabajadores. En cambio, un ambiente desagradable puede generar un bajo desempeño, resultando perjudicial para la institución. En cambio, un entorno laboral positivo beneficia el progreso y desarrollo de la institución. (50).

Para avalar un gran rendimiento profesional excepcional, es fundamental que los empleados tengan una comprensión clara de sus responsabilidades, así como los procedimientos y objetivos que deben de realizar. Esto permitirá que los trabajadores puedan sentirse cómodos en el lugar de trabajo y puedan desempeñar correctamente sus tareas (50).

Para Riquelme, existen elementos que influyen en el ambiente laboral como:

- Estructurales: este elemento se relaciona con la manera en que se organizan, disponen y subdividen las actividades dentro de las instituciones, considerando las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos (48).
- Ambiente social: está relacionado con las interacciones del personal dentro de la institución y que tiene un impacto directo con el entorno laboral (48).

- Personales: estos se ven afectados por las características de cada trabajador, lo cual incluyen actitudes, personalidad, los valores, confianza, la seguridad y ánimo a la hora de ejercer su trabajo diariamente, de hecho también influyen, familia y las motivaciones y expectativas por cumplir (48).
- Comportamiento organizacional: hace referencia a las acciones emprendidas por la institución, para promover un ambiente favorable y positivo, pueden abarcar prestigio, estímulos, pasatiempos, programas sociales, enseñanzas y preparación, entre otros (48,51).

2.2.3. Satisfacción laboral del personal de salud

Para Doyle, es un indicador del bienestar y capacidad de los trabajadores (15). Tanto el entorno como las condiciones laborales, además de satisfactorios se consideran factores clave para el desarrollo del personal de salud ya que dedican la mayor parte de su vida al trabajo lo cual va a determinar su economía, seguridad emocional y felicidad (52).

En las organizaciones sanitarias, la atención de calidad brindada por el personal de salud al paciente es el resultado de su rendimiento laboral. Estudios ejecutados en el personal sobre la satisfacción e insatisfacción muestran la relevancia de esta variable para entender las conductas del trabajador y el cuidado del paciente según Dieleman y Rowe (53).

Medir la satisfacción laboral en el ámbito sanitario establece una tarea esencial y se considera como instrumento de gestión crucial para localizar las deficiencias los trabajadores experimentan en su correlación con la institución, además permite detectar perspectivas que pueden provocar niveles de satisfacción o insatisfacción, influyendo en la excelencia y eficacia de los servicios ofrecidos por el gobierno sanitario, este vínculo del nivel de satisfacción y calidad de servicio muestran que la desmoralización es el principal desafío al que se enfrentan los autoridades y gerentes de los diferentes centros sanitarios, según Mozota (52).

2.3. Hipótesis

Hi: El estrés laboral se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023

H0: El estrés laboral no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023

2.4. Variables

Variable I: estrés laboral

Variable II: nivel de satisfacción laboral

2.4.2 Definición conceptual y operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable 1.</p> <p>Estrés laboral</p>	<p>El estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima (OMS)(53).</p>	<p>Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS creado por Ivancevich y Matteson.</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Territorio organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo del grupo</p>	<p>- Bajo Nivel</p> <p>- Nivel intermedio</p> <p>- Estrés</p> <p>- Alto nivel</p>	<p>Escala ordinal</p>
<p>Variable 2</p> <p>Nivel de satisfacción laboral</p>	<p>Es la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos (BRACHO) (39).</p>	<p>Nivel de satisfacción respecto a su entorno de trabajo, que será medido con el cuestionario Font Roja de nivel de satisfacción laboral.</p>	<p>Satisfacción por el trabajo</p> <p>Tensión relacionada con el trabajo</p> <p>Competencia profesional</p> <p>Presión del trabajo</p> <p>Promoción profesional</p> <p>Relación interpersonal con sus jefes</p> <p>Relación interpersonal con los compañeros</p> <p>Características extrínsecas de estatus</p> <p>Monotonía laboral</p>	<p>- Alto nivel</p> <p>- Mediano nivel</p> <p>- Bajo nivel</p>	<p>Escala ordinal</p>

CAPÍTULO III

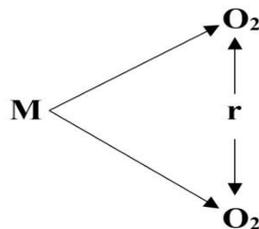
DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño y tipo de estudio

El diseño de la presente investigación fue no experimental, de corte transversal de tipo correlacional, enfoque cuantitativo.

Es de diseño no experimental porque se basa en la observación de los datos donde no se manipulará las variables, de corte transversal porque se realizará en un solo momento sin hacer cortes en el tiempo; de tipo correlacional ya que investigó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción del personal de salud de la Microred San Antonio – Bambamarca, 2023, es cuantitativo porque hace uso de los análisis estadísticos de los datos.

Esquema:



Donde:

M: Personal de salud

O1: Variable 1: Nivel de estrés laboral.

O2: Variable 2: Nivel de satisfacción laboral.

r : relación entre las variables

3.2. Área de estudio y población

Se llevó a cabo en la Microred de san Antonio – Bambamarca, la cual está conformado por 11 puestos de salud (Auque alto, Auque bajo, Auque mirador, El Porvenir, Machaypungo Alto, San Antonio Alto, San Antonio Alto Centro, San Antonio Bajo, San Juan de Lacamaca, San Juan de Lucmacucho, Ahijadero), el cual integra la Red de

salud Hualgayoc – Bambamarca pertenecientes la Unidad Ejecutora Salud Hualgayoc-Bambamarca, ubicado en el distrito de Bambamarca, en el departamento de Cajamarca, al norte del Perú.

La población que conformó este estudio estuvo compuesta por cada personal de salud, distribuidos en los diferentes establecimientos que pertenecen a la Micro Red San Antonio-Bambamarca (tabla 1).

Tabla 1. Distribución de profesionales de salud de la Micro Red San Antonio de Bambamarca. Cajamarca, 2023

Establecimiento de salud	Profesional de salud								Total
	Médico	Obstetra	Lic. Enfermería	Tec. Enfermería	Químico farmacéutico	Tec. Laboratorio	Tec. Farmacia	Biólogo	
Auque Alto			1	1					2
Auque Bajo			1	2					3
Auque Mirador			1	1					2
El Porvenir				2				1	3
Machaypungo Alto			1	1	1				3
San Antonio alto			1	2	1				5
San Antonio Alto Centro			1	1				1	3
San Antonio Bajo	1	3	1	4	1	1	1	1	13
San Juan de Lamaca	2	2	1	4			1	2	12
San Juan de Lucmacucho		1	1	2	1				5
Ahijadero				1					1
Total	3	7	9	21	4	2	5	1	52

Fuente. Oficina de Recursos Humanos de la Micro Red San Antonio-Bambamarca

3.3. Tamaño de la muestra y muestreo

No se empleó ninguna fórmula ya que se ejecutó el 100% del personal, por lo tanto, no se realizó muestra ni muestreo.

3.4. Unidad de análisis

Estuvo constituida por cada uno del personal de salud que laboran en los diferentes establecimientos que conforman la Micro Red San Antonio- Bambamarca.

3.5. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Personal de salud que se encuentren trabajando en la Micro Red San Antonio-Bambamarca.

- Personal de salud que accedan a participar y firmen el consentimiento informado.
- Personal de salud contratado, nombrado, SERUMS.

Criterios de exclusión

- Personal de salud que están en el internado.
- Personal de salud que se encuentre de vacaciones o licencia

3.6. Consideraciones éticas de la investigación

Las consideraciones éticas incluidas en este estudio se basaron principalmente:

Autonomía: Se solicitó al personal de salud su participación voluntaria en la aplicación del cuestionario a través de un consentimiento informado firmado, dicha información solo será usado para fines referentes al estudio.

No maleficencia. Es considerado como uno de los más importantes en la presente investigación; ya que en ningún momento se pretendió ocasionar daños a los participantes.

Justicia: Todos los que participaron en dicha investigación fueron tratados acorde al principio de la igualdad y no discriminación. Así mismo, se tomaron medidas para excluir los conocimientos preexistentes con el fin de evitar prácticas injustas al momento de recopilación de información.

Confidencialidad: los instrumentos se realizaron de manera anónima, para resguardar la identidad del personal de salud que participó de la investigación.

3.7. Procedimientos para la recolección de datos

Para la realización del presente estudio, se gestionó los permisos correspondientes al director de la Micro Red San Antonio-Bambamarca. El instrumento se aplicó y tuvo una duración de aproximadamente 30 minutos, el cuestionario fue auto llenado por cada personal de salud. Y la recolección de la información se realizó en el momento de la reunión que se lleva a cabo todos los fines de cada mes, dicha reunión se realiza para la entrega de informes de cada establecimiento, donde asisten el 100% del personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, en caso de que un personal de salud no se encuentre en dicha reunión, se ubicará en su respectivo establecimiento y se aplicará el instrumento de preferencia en el momento que haya terminado su jornada laboral.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los cuestionarios fueron aplicados a cada uno del personal de salud que pertenecen a los establecimientos de salud que conforman la Microred san Antonio – Bambamarca siendo un total de 52 personales de la salud.

La técnica utilizada fue encuesta y el instrumento el cuestionario. El cual está compuesto por tres partes o secciones divididos de la siguiente manera:

a) Datos personales y laborales, en este caso se recabó información sobre datos generales como: edad, sexo, estado civil (soltero(a), casado(a), conviviente(a), divorciado(a), viudo(a), profesión (Médico, Obstetra, Técnico, Enfermería, Residentes), Condición laboral (nombrado, contratado), tiempo de servicio en la institución (Menos de un 1 año, de 1 a 4 años, de 5 a 9 años, de 10 a 14 años, de 15 a 19 años, de 20 años a más).

b) Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, este instrumento utilizado es para medir el estrés laboral y fue desarrollado por Ivancevich y Matteson en 1989. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) colaboraron en su diseño, elaboración y validación, utilizando una muestra de 38,072 trabajadores de diversos sectores de producción. Esta herramienta ha demostrado ser fiable con un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.966, lo cual indica una alta confiabilidad. El instrumento se enfoca en el pronóstico de fuentes de riesgos psicosociales y aborda estresores a nivel organizacional, grupal e individual, la aplicación puede realizarse de manera individual o grupal, siendo de fácil implementación.

El tiempo estimado para completar el instrumento es de aproximadamente 15 minutos. Se evalúan siete áreas específicas: Clima Organizacional (4 ítems 1, 2, 3, 4), Estructura Organizacional (4 ítems 5, 6, 7, 8), Territorio Organizacional (3 ítems 9, 10, 11), Tecnología (3 ítems 12, 13, 14), Influencia del líder (4 ítems 15, 16, 17, 18), Falta de cohesión (4 ítems 19, 20, 21, 22) y Respaldo del grupo (3 ítems 23, 24, 25)

Compuesta por 25 ítems con 7 alternativas como respuestas puntuadas del 1 al 7, de la siguiente manera:

- 1 = si la condición “**Nunca**”.
- 2 = si la condición “**Raras veces**”.
- 3 = si la condición “**Ocasionalmente**”.
- 4 = si la condición “**Algunas veces**”.
- 5 = si la condición “**Frecuentemente**”.
- 6 = si la condición “**Generalmente**”.
- 7 = si la condición “**Siempre**”.

Puntuación de Niveles de estrés laboral

Niveles de estrés	Puntuación
Bajo Nivel de Estrés	< 90
Nivel intermedio	91 – 117
Estrés	118 – 153
Alto nivel de estrés	> 154

c) Cuestionario Font Roja de nivel de satisfacción laboral, este cuestionario, aplicado en el medio hospitalario por Aranaz y Mira (1988), ha sido validado por diversos autores en diferentes estudios, cómo el llevado por Rodríguez y colaboradores en España en el 2016, titulado “Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en el área sanitaria de Asturias” lo cual logró obtener un valor de validez de confianza del 95%. También Contreras Mary valido este cuestionario en un estudio realizado en Bogotá - Colombia en el 2013, titulado “Satisfacción laboral del personal de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013”, el proceso de validez del contenido fue realizado por el Dr. Fred Manrique, demostró una validez y confiabilidad con un alfa de Cronbach igual a 0.768, considero como bueno.

El cuestionario está conformado por 25 preguntas y 5 alternativas (Escala de Likert), tiene 9 dimensiones de satisfacción por el trabajo, lo cual está estructurado de la siguiente manera: Satisfacción por el trabajo (ítems 1, 2, 3, 4), tensión relacionada con el trabajo (ítems 5, 6, 7, 8, 9), competencia profesional (10, 11), presión del trabajo (ítems 12, 13), promoción profesional (ítems 14, 15, 16, 17), relación interpersonal con sus jefes (ítems 18, 19), relación interpersonal con los compañeros (ítem 20, 21), características extrínsecas de estatus (ítems 22, 23) y monotonía laboral (ítems 24, 25).

La calificación que se da a cada uno de los ítems es de la siguiente manera:

Siempre:	5 puntos
Casi siempre:	4 puntos
A veces:	3 puntos
Casi nunca:	2 puntos
Nunca:	1 punto

Puntuación de Niveles de satisfacción

Nivel de satisfacción	Puntaje
Alto nivel de satisfacción	76 – 125
Mediano nivel de satisfacción	51- 75
Bajo nivel de satisfacción	25 - 50

3.9 Procesamiento y análisis de datos

Para ello se creó una base de datos en el programa Microsoft Excel. Para evitar la pérdida de datos se procedió a revisar los cuestionarios al instante de recogerlos (únicamente verificando el completo llenado del instrumento).

Para el análisis de los datos se empleó el paquete estadístico SPSS versión 27. Cada variable fue analizada empleando la estadística descriptiva presentándose las tablas de frecuencia y proporciones. Para la prueba de hipótesis se empleó la prueba de correlación de Spearman, con la finalidad de evaluar si la variable I (estrés laboral) está relacionada con la variable II (satisfacción laboral).

3.10. Control de calidad de datos

Este se realizó al momento de recoger la información en las encuestas. Para evitar errores de digitación la información se ingresó a la base de datos el mismo día del recojo de información.

CAPITULO IV

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 2. Características laborales del personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023

Características	n°	%
Edad	52	100,0
25 a 30 años	5	9,6
31 a 35 años	13	25
36 a 40 años	14	26,9
41 a 45 años	8	15,4
46 a 50 años	5	9,6
51 a 55 años	6	11,5
56 a 59 años	1	1,9
60 a más	0	0
Sexo	52	100,0
Femenino	27	51,9
Masculino	25	48,1
Estado Civil	52	100,0
Soltero	17	32,7
Conviviente	22	42,3
Casados	5	9,6
Divorciados	6	11,5
Viudo	2	3,8
Personal de salud	52	100,0
Médico	3	5,8
Obstetra	7	13,5
Lic. Enfermería	9	17,3
Biólogo	1	1,9
Tec. Enfermería	21	40,4
Tec. Laboratorio	2	3,8
Tec. Farmacia	5	9,6
Químico Farmacéutico	4	7,7
Condición laboral	52	100,0
Nombrado	19	36,5
Contratado	29	55,8
SERUMS	4	7,7
Tiempo de servicio	52	100,0
Menos de 1 año	4	7,7
De 1 a 4 años	2	3,8
De 5 a 9 años	3	5,8
De 10 a 14 años	12	23,1
De 15 a 19 años	18	34,6
De 20 años a más	13	25

Fuente: Cuestionario aplicado a personal de salud.

Se observó que el mayor porcentaje de la población se encuentra entre los 31 y 40 años (25% y 26.9% respectivamente), siendo el límite de edad del personal que se encuentra laborando, 59 años. En cuanto al sexo, predomina ligeramente el femenino con 51,9%. 42,3% son de estado civil conviviente y 32,7% son solteros.

En lo referente al tipo de personal de sanitario que labora en los establecimientos de salud de la Micro Red, se encontró que 40.4% son técnicos de enfermería, 17,3% son licenciados en enfermería y 13,5% son obstetras. Cabe resaltar que el personal médico sólo llega al 5,8%.

En cuanto a la condición laboral hay que indicar que más de la mitad son contratados (55,8%) y aproximadamente un tercio son nombrados (36,5%); finalmente, se encontró que el 35.6% vienen laborando de 15 a 19 años, y 25% está laborando de 20 años a más.

Tabla 3. Nivel de estrés laboral del personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023

Nivel de estrés	n°	%
Bajo nivel	44	84,6
Nivel medio	6	11,5
Estrés	2	3,8
Alto nivel de estrés	0	0,0
Total	52	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal de salud.

Se puede visualizar que 84,6% del personal de salud presentó niveles bajos de estrés, y 11,5% tuvo nivel intermedio; únicamente 3,8% manifestó estar estresado.

Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral del personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023

Nivel de satisfacción	n°	%
Alto nivel de satisfacción	19	36,6
Mediano nivel de satisfacción	32	61,5
Bajo nivel de satisfacción	1	1,9
Total	52	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal de salud.

Se halló que el mayor porcentaje de personal de salud se mostró medianamente satisfecho (61,5%) y 36,6% estuvo con un nivel de satisfacción alto; por el contrario, sólo 1,9% indicó tener bajo nivel de satisfacción.

Tabla 5. Estrés laboral según el nivel de satisfacción en personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023

Nivel de estrés	Nivel de satisfacción laboral						Total	
	Bajo nivel de satisfacción		Mediano nivel de satisfacción		Alto nivel de satisfacción		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nivel bajo	0	0,0	27	51,9	17	32,7	44	84,6
Nivel intermedio	0	0,0	4	7,7	2	3,8	6	11,5
Estrés	1	1,9	1	1,9	0	0,0	2	3,8
Alto nivel de estrés	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1	1,9	32	61,5	19	36,6	52	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal de salud.

Aquí se visualiza que el mayor porcentaje de personal de salud que mostró nivel bajo de estrés tuvo mediano nivel de satisfacción (51,9%) y 32,7% presentó altos niveles de satisfacción. En cuanto al personal que tuvo nivel intermedio de estrés; al igual que en caso anterior, la mayor proporción tuvo mediano nivel de satisfacción (7,7%) y para finalizar, quienes registraron estrés presentaron bajo y mediano nivel de satisfacción en la misma proporción (1,9%).

Tabla 6. Prueba de hipótesis estrés laboral según el nivel de satisfacción, en personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023

Correlaciones			Nivel de satisfacción laboral	Nivel de estrés
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,173
		Sig. (bilateral)	.	,220
		N	52	52
	Nivel de estrés	Coeficiente de correlación	-,173	1,000
		Sig. (bilateral)	,220	.
		N	52	52

Tomando en cuenta el resultado de la prueba de hipótesis de la sexta tabla se puede indicar que el valor del resultado (p-valor) de 0.220 indica que no se encontró una relación significativa entre el Nivel de estrés y el Nivel de satisfacción en el personal de salud. Es decir, según los análisis realizados, no hay suficiente evidencia estadística para afirmar que el Nivel de estrés se relacione de manera significativa en el Nivel de satisfacción en el contexto de esta investigación.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los análisis de resultados que se obtuvieron en la investigación sobre la relación del estrés laboral y el nivel de satisfacción en el personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023. A través de los objetivos específicos planteados, se describirán las características laborales del personal de estudio, se identificará el nivel de estrés laboral y se medirá el nivel de satisfacción laboral del mismo. Los análisis permitirán obtener una visión detallada y comprensiva de la situación laboral y emocional de los trabajadores de salud de los diferentes establecimientos, contribuyendo a la comprensión de los factores que influyen en su bienestar y rendimiento en el ámbito laboral.

En principio se analizarán las características del personal de salud observándose que el porcentaje mayor de la población se encontró entre los 36 y 40 años (tabla 2), siendo el límite de edad del personal que se encuentra laborando, 59 años. Esta distribución de edad es similar a los resultados encontrados en el estudio realizado por Isabel torres (2021), en Arequipa, Pérez (2020) en Cajamarca y Cabay et al. (2022), en Ecuador, donde también se observó que una parte significativa del personal de salud se encontraba dentro de este rango de edad. Sin embargo, difiere de otros estudios, como el estudio realizado por Ana Bolaños (2022), en Ecuador que la edad es de 22 a 30 años. y el estudio de Jiménez Arévalo (2022), en Ecuador que el personal predominante se encuentra en el rango de 25 a 35 años.

En cuanto al sexo, en esta investigación, se halló que el 51,9% del personal de salud era femenino y el 48,1% masculino. Esta proporción ligeramente mayor de mujeres es consistente en casi todas las tesis revisadas, también se encontró una mayor presencia de damas en su población de estudio. Esta parece ser una característica muy común en todas las poblaciones trabajadoras del área de la salud, ya que desde los inicios de la humanidad esta actividad ha sido asumida por mujeres; y hasta ahora la fuerza laboral del sector salud está conformada principalmente por féminas.

Otros datos encontrados fueron que el 42,3% del personal de salud fue de estado civil conviviente y el 32,7% es soltero. Difiere de los estudios encontrados como el estudio de Pérez (2020) en Cajamarca, que halló el 22 % de solteros, Cabay et al. (2022) en Ecuador con 46% de solteros, Isabel T. (2021), en Arequipa solteros con un 69,4 %. Jiménez (2022), en Ecuador 36,3 % de casados. También se encontró que el 40,4% son técnicos de enfermería, el 17,3% son licenciados en enfermería y el 13,5% son obstetras. Coinciden con la tesis hecha por Jiménez (2022), en Ecuador que encontró que el 43 % fueron técnicos en enfermería, Isabel (2021), en Arequipa, 53 % de técnicos de enfermería. Difieren con las demás investigaciones ya que fueron hechas en enfermería, Obstetricia, y en otras profesiones de salud.

En esta investigación, se halló que el 55,8% del personal es contratado y el 36,5% nombrado, así mismo se tuvo que 34.6%% del personal de salud viene laborando de 15 a 19 años, y un 25% está laborando de 20 años a más. Resultados también similares a los hallados por Pérez (2020), en Cajamarca donde también se encontró una proporción significativa de personal de salud con régimen laboral contratado 60,4 %, el estudio hecho por Jiménez (2022), en Ecuador también tiene resultados similares en cuanto a personal contratado con un 66,9 %, Kian (2019), en Lima 56 % de 16 años a más de tiempo de servicio, Isabel T. (2021), en Arequipa, 52.8 % contratado. Los que difieren son los hallados por Pérez (2020), en Cajamarca en el tiempo de años laborados ya que ese estudio encontró el 31, 3% de 1 a 4 años, y el estudio hecho por Jiménez Arévalo (2022), en Ecuador, que tienen un tiempo de 4 a 5 años con un 31.9 %, Kian (2019), en Lima 65 % de nombrados.

En resumen, los resultados de los datos sociodemográficos de esta investigación muestran similitudes con algunos de los antecedentes proporcionados. Sin embargo, también existen algunas diferencias en las distribuciones de edad y tipo de personal de salud en comparación con otros estudios, lo cual podría deberse a las particularidades de la muestra y el contexto específico de cada investigación. Estos hallazgos pueden ser relevantes para entender mejor la composición y características del personal de salud en esta Micro Red y pueden servir como base para futuras investigaciones y estrategias de intervención en el ámbito de la salud y el bienestar laboral del personal de salud.

Con relación al estrés laboral (tabla 3), los resultados de esta investigación mostraron que el 84,6% del personal de salud tuvo niveles bajos de estrés; mientras que solo el

11,5% tuvo niveles intermedios y un escaso 3,8% manifestó estar estresado. Esto sugiere que la mayor parte del personal de la salud están manejando adecuadamente las presiones y demandas de su trabajo. Hallazgos que contrastan con esta investigación tenemos de María (2022), en Chincha halló que el 92,8% presentó niveles bajos de estrés y solo un 3 % estrés alto, en la investigación hecha por Alarcón et al. (2022), en Cajamarca también concuerda ya que se encontró niveles bajos de estrés en un 44,44 %. Por el contrario, Torres (2021), en Arequipa reportó que 83,3% presentó valores altos de estrés; Saavedra (2021), en Lima indicó que 78, 1 % presentó estrés alto, Pérez (2020), en Cajamarca presento el 95,8 % de nivel medio. Lo que sugiere que las tasas de estrés pueden variar considerablemente en diferentes regiones.

Los resultados de esta investigación demostraron la trascendencia de continuar investigando y abordando el estrés laboral en el campo de la salud para comprender mejor sus factores y cómo impacta en el bienestar de los cada uno de ellos. Además, proporcionan una base para implementar estrategias y programas que promuevan el manejo saludable del estrés y la mejora del ambiente laboral en el sector de la salud. Es alentador ver que una gran proporción del personal de salud se encuentre en niveles bajos de estrés, pero es importante seguir trabajando para brindar apoyo y recursos que ayuden a aquellos que puedan enfrentar niveles mayores de estrés.

En cuanto a la satisfacción laboral (tabla 4), los resultados mostraron que el 61,5% del personal de salud se muestra medianamente satisfecho, mientras que un 36,6% tiene un nivel de satisfacción alto y solo un 1,9% manifestaron tener un nivel bajo de satisfacción. Estos hallazgos concuerdan con algunos antecedentes locales que también encontraron un predominio de personal de salud con niveles medianos y altos de satisfacción laboral como Pérez (2020), en Cajamarca reportó que 95,8% tuvo niveles medios de estrés. Así mismo el estudio hecho por Jiménez (2022), en Ecuador encontró que el 38 % tienen niveles medios de estrés y Alarcón et al. (2022), en Cajamarca con 42,3% mediano estrés, Torres (2021), en Arequipa, con 38,9 % mediano nivel, Álvarez (2021), en Lima con 41,7 %. Sin embargo, difiere de otros estudios que reportaron niveles más bajos de satisfacción laboral, como en el estudio de Borda et al. (2022), en Huancayo el 82 % de satisfacción baja, Maria et al. (2022), en Chincha manifestó que el 66,7 % Tiene satisfacción alta, Ana (2022), en Ecuador el 81,1 % satisfacción alta.

La satisfacción laboral es fundamental para un buen funcionamiento de las instituciones de salud y para garantizar una atención buena y de calidad a los pacientes. Continuar investigando sobre este tema y desarrollar estrategias que promuevan una mayor satisfacción laboral en el personal de salud y pueda conllevar a tener un impacto significativo en su bienestar y en la calidad de la atención que estos ofrecen.

Respecto a la tabla de Estrés laboral según el nivel de satisfacción (tabla 5) se visualiza que el mayor porcentaje de personal de salud que presentó nivel bajo de estrés tuvo mediano nivel de satisfacción (51,9%) y 32,7% presentó altos niveles de satisfacción. En cuanto al personal que tuvo nivel intermedio de estrés; al igual que en caso anterior, la mayor proporción tuvo mediano nivel de satisfacción (7,7%) y para finalizar, quienes registraron estrés presentaron bajo y mediano nivel de satisfacción en la misma proporción (1,9%). Son similares a los encontrados por Borda et al. (2022), en Huancayo 35.3 % estrés bajo y satisfacción media, Jiménez (2022), en Ecuador 37.5 % estrés bajo y satisfacción media, Pérez (2022), en Cajamarca con 95,3 % estrés medio y mediano nivel de satisfacción, Cabay K. (2022) en Ecuador presentó el 76 % de estrés bajo y nivel de satisfacción. Teniendo hallazgos que difieren de este como, Torres (2021), en Arequipa 45.2 % estrés alto y satisfacción media, Kian (2019) en Huacho presenta el 42 % de estrés medio y satisfacción baja.

Respecto a la relación entre el nivel de estrés y el nivel de satisfacción laboral (tabla 6), los resultados no encontraron ninguna relación significativa entre ambas variables. Este hallazgo es similar al reportado Cabay K, Noroña R (2022) en Ecuador, Pérez (2022), en Cajamarca, Borda et al. (2022), en Huancayo que concluyeron que no existe relación entre las variables. Por el contrario, Kian (2019), en Huacho, Saavedra (2021), Lima manifestó que existe una relación inversa entre estrés y satisfacción es decir a mayor estrés, menor satisfacción o viceversa. Por otro lado, Álvarez (2021), en Lima también concluyó que si hay relación entre variables.

Otros autores que reportaron que existe relación entre las variables fueron Torres (2021) en Arequipa; Kian (2019) en Huacho, Ana (2022), en Ecuador, María et al. (2022) en Chíncha. Por su parte Sisniegas et al. (2022) en Cajamarca informó que ambas variables tienen una relación inversa.

En resumen, los resultados encontrados en esta investigación sobre el estrés y la satisfacción laborales en personal de salud presentan similitudes con algunos

antecedentes en cuanto a la prevalencia de bajos niveles de estrés y la distribución de satisfacción laboral en niveles medianos y altos. Sin embargo, difiere de otros estudios que han reportado niveles de satisfacción laboral más bajos en el personal de salud. En cuanto a la relación que hay entre el estrés y la satisfacción, esta investigación no encontró una relación significativa, contrastando con algunos antecedentes que sí han mostrado una relación significativa entre ambas variables. Estas diferencias pueden atribuirse a las particularidades de la muestra y el contexto de esta Micro Red de salud, así como a las metodologías y enfoques utilizados en cada estudio. Los resultados pueden ser útiles para orientar futuras investigaciones y desarrollar estrategias específicas para mejorar la salud persona y ocupacional en el personal de salud.

Es de importancia considerar que, en el contexto específico de esta Micro Red de salud, otros factores pueden estar relacionado con el nivel de satisfacción laboral de manera más determinante que el nivel de estrés.

En conclusión, los resultados de esta investigación sobre el estrés laboral y la satisfacción en el personal de salud de una Micro Red de salud muestran similitudes y diferencias con los antecedentes internacionales y nacionales. Aunque se encontraron características comunes en cuanto a la edad, sexo y tipo de personal de salud, los niveles de estrés y satisfacción laboral presentan variaciones en comparación con otras investigaciones. La falta de una relación significativa del nivel de estrés y la satisfacción laboral en este estudio resalta la complejidad del impacto del estrés en la satisfacción laboral en diferentes contextos laborales.

CONCLUSIONES

1. Después de describir las características laborales del personal de estudio en la Micro Red San Antonio-Bambamarca, se halló que los trabajadores en su mayoría tienen entre 36 y 40 años, son principalmente mujeres y en su mayoría tienen una condición laboral de contratados. Además, una proporción significativa del personal lleva de 15 a 19 años trabajando.
2. Se identificó el nivel de estrés laboral del personal de salud en la Micro Red San Antonio-Bambamarca, donde la mayoría presentó niveles bajos de estrés, seguido de un porcentaje menor con niveles intermedios de estrés. Solo un pequeño porcentaje manifestó estar estresado.
3. Se midió el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en la Micro Red San Antonio-Bambamarca, encontrando que la mayoría se mostró medianamente satisfecho con su trabajo, mientras que un porcentaje menor expresó un alto nivel de satisfacción. Solo un pequeño porcentaje indicó tener un bajo nivel de satisfacción laboral.
4. Al determinar la relación entre el estrés laboral y el nivel de satisfacción en el personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca en 2023, se encontró que la mayoría del personal presenta bajos niveles de estrés y están medianamente satisfechos con su trabajo. No se halló una relación significativa del nivel de estrés en la satisfacción laboral, al encontrarse un valor de significancia $p=0,220>0,05$; lo que sugiere que, en este contexto específico, el estrés no parece tener relación significativa en la satisfacción laboral del personal de salud.

SUGERENCIAS

1. A los responsables de recursos humanos de la Micro Red, realizar análisis en profundidad de las características laborales del personal de estudio, considerando factores como la carga de trabajo, la estabilidad laboral, el apoyo de los superiores y las oportunidades de desarrollo profesional. Esto permitirá identificar y diseñar estrategias en áreas específicas de mejora para fortalecer la satisfacción y el bienestar del personal.
2. Implementar programas de prevención y manejo del estrés dirigidos a todo el personal de salud, independientemente de sus niveles actuales de estrés. Estos programas pueden incluir sesiones de capacitación sobre técnicas de manejo del estrés, actividades recreativas y espacios de apoyo psicológico para los trabajadores. Además, es importante promover una cultura organizacional que valore el equilibrio entre la vida laboral y personal.
3. A pesar de no encontrarse una relación significativa del estrés en la satisfacción laboral, se sugiere seguir monitoreando esta relación en el tiempo; así como incrementar el estudio de otros factores que podrían causar mayores niveles de insatisfacción en el personal de salud.
4. A los estudiantes de la Escuela de Obstetricia se recomienda implementar investigaciones cualitativas con la finalidad de ampliar más la información de acuerdo con los resultados obtenidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Kian K. Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho 2016” [tesis maestría]. [Huacho]: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019. Disponible en: <https://1library.co/document/ynl70wlq-estres-satisfaccion-profesional-enfermeria-servicios-hospitalizacion-hospital-regional.html>
2. Diario La República. Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad. LR, 2020. [citado 22 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>
3. Forbes Staff. Aumento de estrés laboral tiene efectos en la salud de 7 de cada 10 mexicanos. Gympass | Blog. 2023 [citado 14 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/aumento-de-estres-laboral-tiene-efectos-en-la-salud-de-7-de-cada-10-mexicanos/>
4. Observatorio de Recursos Humanos. El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral. ORH | Observatorio de Recursos Humanos. 2020 [citado 22 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral>. Disponible en: <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>
5. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona. 17 de febrero de 2016; 0(019):11. Disponible en: <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968/929>
6. Stavroula L, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y estres. Serie protección de la salud de los trabajadores. 5(3):37. Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
7. Prevención. El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo. Salud ocupacional. 2019 [citado 22 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-44>

prevenirlo/

8. Ortega J, Quispe D. Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Micro Red Ampliación Paucarpata [Tesis pregrado]. [Arequipa–Perú]: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2016. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3536/Psorjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Navarro E, Linares C, Montaña A. Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la construcción*. 2010; 9(1):14. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1276/127619214002.pdf>
10. Bolaños, A. “Nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un centro de salud de segundo nivel de atención” [Tesis Magister]. [Guayaquil-Ecuador]: Escuela Superior Politécnica Del Litoral; 2022. Disponible en: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/56591/1/T-112895%20Ana%20Maria%20Bola%c3%b1os%20Valenzuela.pdf>
11. Gestión RH. Satisfacción laboral mundial. *gestión RH*. 2019 [citado 7 de enero de 2024]. Disponible en: <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>
12. Beatriz C, Markel P, Mercedes R, Claudia V, Javier S. Satisfacción laboral y calidad de vida de los médicos residentes españoles durante la pandemia por la COVID-19. *An Medicina*. Setiembre 2021. Disponible en: <https://revista.isciii.es/index.php/MST/article/view/1185/1492>
13. C Capital H. 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral [Internet]. Recursos Humanos, el portal del Capital Humano | guía empresas recursos humanos Perú. 2018. [citado 22 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>
14. La República Ed. Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La República*. 2020. Disponible en: <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-sonfelices-en-su-trabajo/>

15. Chiang M, Riquelme G, Rivas P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Cienc AMPc Trab. Diciembre de 2018; 20(63):178-86. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492018000300178&lng=es&nrm=iso&tlng=es
16. Banco Mundial. El estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica. World Bank. 2018 citado 22 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-lapobreza-de-latinoamerica>
17. Cabay K, Noroña R. Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba 2022. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ambato, Ecuador. Rev. Med. Electrón. Vol. 44. No. 1. Ene.-Feb. 2022. Disponible en: <https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/4381>
18. Jiménez, J. Influencia del estrés en la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Hospital León Becerra de Milagro durante el primer semestre del 2020. [Tesis Maestría]. [Ecuador]: Universidad Estatal De Milagro, 2022. Disponible en: <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/6146/JIMENEZ%20AREVALO%20JOSELIN.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
19. Torrez I. Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del hospital i Samuel pastor de Essalud- Camaná. Arequipa, 2019. [Tesis bachiller]. [Arequipa – Perú]: Universidad Católica de Santa María; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/10597/K4.2171.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Álvarez E. Estrés y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020. [tesis maestría]. [Lima– Perú]: Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61521/Alvarez_R%20ES%20D.pdf?sequence=4&isAllowed=y
21. Saavedra, L. Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud de la Micro Red de Anta – Cusco 2021 [Tesis Licenciatura]. [Callao-Perú]: Universidad

- Cesar Vallejo, 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76226/Saavedra_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Borda Jesús, Chacchi M. Estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno durante la pandemia covid-19 Ayacucho, 2022. [Tesis Licenciatura]. [Huancayo-Perú]: Universidad Roosevelt, 2022. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/843/TESIS%20%20JESUS%20Y%20MIRIAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. María P. “Estrés y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala Piura, 2022”. [Tesis licenciatura]. [Chincha-Perú]: Universidad Autónoma De Ica; 2022. Disponible en: <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1936/1/Maria%20Victoria%20Pe%C3%B1a%20Venegas.docx.pdf>
24. Pérez F. Factores estresores y nivel de satisfacción laboral en Obstetras. Red V de Salud Cajabamba, 2020. [Tesis bachiller]. [Cajamarca, Perú]: Universidad Nacional De Cajamarca; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4098/LEYDY%20L%c3%93P%20EZ-%20TESIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
25. Sisniegas Y, Alarcón D. Relación entre satisfacción laboral y nivel de estrés en el personal de salud de un establecimiento público – Cajamarca 2018.”. [Tesis bachiller]. [Cajamarca, Perú]: Universidad Privada del Norte; 2019. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntasfrecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938
26. Organización Mundial de la Salud. El estrés laboral. GOV.CO. 2020 [citado 7 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntasfrecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938
27. Bazualdo E. Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018. [Tesis maestría]. [Chiclayo-

- Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado 30 de junio de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Ortiz A. El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. Daena: International Journal of Conscience. Noviembre de 2020; 15(3):1-19. Disponible en: [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
 29. Fundación para la prevención de riesgos laborales. Modelos teóricos sobre la aparición del estrés laboral. Infantil PRL. [Citado 7 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgospsicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estreslaboral/>
 30. Psicología UNED. Estrés laboral: modelos explicativos, nuevos riesgos psicosociales y consecuencias - Psicología UNED. UNED. 2020 [Citado 7 de setiembre de 2022]. Disponible en: <http://http://psicologia.isipedia.com//tercero/psicologia-de-lasorganizaciones/08-estres-laboral-modelos-explicativos-nuevos-riesgospsicosociales-y-consecuencias/>
 31. Sierra P. Modelos. Modelos Explicativos del estrés Laboral-5d476b77b3c64. Estrés (biología) | Motivación 2020. [citado 7 de enero de 2024]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/445089920/modelos-explicativos-del-estres-laboral-5d476b77b3c64>
 32. OIT G. Estres laboral: un reto colectivo. OIT. 2016 [citado 30 de julio de 2023]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
 33. Huamaní A. Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima. Rev. Cienc. Arte Enferm. 30 de septiembre de 2018; 3 (1/2):38-43. (citado el 20 de diciembre del 2023) Disponible en: <http://www.cienciaenfermeria.org/index.php/rcae/article/view/77>
 34. Barrera L. Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital. [Tesis bachiller]. [Guatemala de la Asunción]: Universidad Rafael Landívar; 2013 [citado 30 de

- noviembre de 2023]. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>
35. Verduzco R, Hernández C, Ibarra S. El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*. (abril de 2023); 15(64):64. Disponible en: <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
36. Alcalde J. Estrés laboral Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Junta de Andalucía. 2010 [citado 30 de junio de 2023]. Disponible en: https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf
37. Fernández F, Rodríguez D. Estrés laboral. Costa Rica; 2018 [citado 30 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://enfoquesdelainvestigacion.wordpress.com/2018/05/05/primera-entrada-del-blog/>
38. Quispe S. Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. [Tesis bachiller]. [Lima – Perú]: Universidad Autónoma del Perú; 2016 [citado 30 de junio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/366/QUISPE%20GAMIO%2c%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
39. Tueros M. Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T arquitectos SAC. [Tesis licenciatura]. [Lima – Perú]: Universidad de Lima; 2021. Disponible en: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros_Influencia-estr%ca9s-laboral-desempe%cb1o-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y
40. Charaja Y, Mamani J. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Puno - Perú, 2013. *Comuni@cción*. Enero de 2014;5(1):05-13. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es

41. Calcina M. "Impacto de la motivación en la satisfacción laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz - 2017". [Tesis bachiller]. [Arequipa – Perú]: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2017 [citado 30 de noviembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5354/ADcaarm1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

42. Boada N. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú | Journal of Economics Finance and International Business. [citado 7 de enero de 2024]. Disponible en: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>

43. Gamboa. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Psicología científica. 2019 [citado 22 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

44. Universidad César Vallejo. Discrepancia - es una de las teorías de satisfacción. Rev.cientif.2020. [citado 22 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/comportamiento-organizacional/discrepancia-es-una-de-las-teorias-de-satisfaccion/17433683>

45. Álvarez L. Satisfacción laboral, su medición y evaluación. Gestipolis. 2020 [citado 8 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion/>

46. Meta contrata. La Satisfacción Laboral | Metacontratas. [citado 7 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.metacontratas.com/archivos/1054>

47. Monica P. Satisfacción Laboral. MPS Laboral, Mónica Márquez. gestipolis. 2002 [citado 7 de enero de 2024]. Satisfacción laboral. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral/>

48. Rubio A. La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la corte superior de justicia de Lima sur 2019. [Tesis bachiller]. [Lima – Perú]: Universidad Ricardo Palma; 2019. Disponible en:

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2755/ADM_T030_43657522_T%20%20%20RUBIO%20SUERO%20ANGIE%20SUSAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

49. Ministerio de trabajo. Condiciones de trabajo y salud | ISTAS. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. 2022 [citado 30 de junio de 2023]. Disponible en: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
50. Ortiz P, Cruz L. Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*. julio de 2008;0(13):0-0. Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-350X2008000200017&lng=pt&nrm=iso&tIng=es
51. Portero S. Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias [Tesis maestría]. [Córdoba]: Universidad de Córdoba; 2019 [citado 30 de noviembre de 2020]. Disponible en: <https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/enfoquesdeinvestigacion>
52. Valdéz B. "Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013". [Tesis maestría]. [Lima – Perú]: Universidad Ricardo Palma; 2016. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP%20VALDEZ_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y
53. Rivera Y. Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano. [Tesis Magister]. [Lima – Perú]: Universidad Del Pacífico; 2018. Disponible en: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
54. Instituto nacional de salud pública. Los riesgos del estrés laboral para la salud [Internet]. [citado 12 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.insp.mx/aviso/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

ANEXOS



ANEXO 01.

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario será de forma anónima y servirá para poder determinar la presencia de estrés y el nivel de satisfacción laboral en su puesto de trabajo. Para ello se solicitará respóndalas siguientes preguntas con total veracidad. Marca con un aspa (X) la alternativa correcta en el caso que corresponda.

I. DATOS GENERALES

1.1. Edad.....Años

1.2. Sexo:

Masculino

Femenino

1.3. Estado Civil:

Soltero(a)	Divorciado(a)	
Casado(a)	Viudo(a)	
Conviviente		

1.4. Profesión:

Médicos	Tec. Enfermería	
Obstetras	Tec. laboratorio	
Odontólogos	Tec. Farmacia	
Lic. Enfermería	Químico farmacéutico	
Biólogo		

1.5. Condición laboral:

Nombrado

Contratado

SERUMS

1.6. Tiempo de servicio

Menos de un 1 año	De 10 a 14 años	
De 1 a 4 años	De 15 a 19 años	
De 5 a 9 años	De 20 años a más	

ANEXO 02

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN OIT

A continuación, indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, marcando un aspa (X) el número que mejor la describa de acuerdo con la siguiente puntuación: **1: Nunca, 2: Raras veces, 3: Ocasionalmente, 4: Algunas veces, 5: Frecuentemente, 6: Generalmente, 7: Siempre.**

N	ITEMS	VALORACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
Clima Organizacional								
1	Mis compañeros no comprenden la misión y metas de la organización.							
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida por los trabajadores.							
3	Las políticas generales creadas por los directivos impiden el buen desempeño.							
4	La organización donde trabajo, considero que carece de dirección y objetivo.							
Estructura Organizacional								
5	Me presiona la forma que existe en rendir informes entre superior y subordinado							
6	Un trabajador de mi experiencia tiene poco control sobre el trabajo.							
7	La estructura formal para ejecutar mi trabajo tiene demasiado papeleo.							
8	La cadena de mando no se respeta.							
Territorio organizacional								
9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
10	No tengo derecho a un espacio privado de trabajo.							
11	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
Tecnología								
12	Existe limitación en el equipo disponible para ejecutar y terminar mi trabajo a tiempo							
13	No dispongo de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
14	No se cuenta con la tecnología de vanguardia y moderna para hacer un trabajo de importancia.							
Influencia de líder								
15	Mi jefe inmediato no da la cara por mí ante los superiores.							
16	Mi jefe inmediato no me respeta.							
17	Mi jefe inmediato no se preocupa de mi bienestar personal.							
18	Mi jefe inmediato no tiene confianza en el desempeño del trabajo que realizo.							
Falta de cohesión								
19	No soy parte de un grupo de trabajo que tiene una Colaboración estrecha.							
20	Mis compañeros no disfrutan de estatus o prestigio dentro de la organización.							
21	Mis compañeros de trabajo realizan sus labores en forma desorganizada							
22	Mis compañeros me presionan demasiado durante el trabajo.							
Respaldo del grupo								
23	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
24	Mis compañeros de trabajo no me brindan protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							

ANEXO 03

CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL (Font Roja)

A continuación, tiene usted una lista de factores que influyen sobre el nivel de satisfacción laboral, marque con un aspa (X) lo que usted crea conveniente.

N°	ÍTEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Satisfacción con el trabajo						
1	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.					
2	La estructura física de mi entorno laboral interfiere con mi capacidad para desarrollar mi trabajo satisfactoriamente.					
3	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
4	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.					
Tensión relacionada con el trabajo						
5	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo.					
6	Al final de la jornada me suelo encontrar muy cansado.					
7	Muy pocas veces me he sobre esforzado para realizar mi trabajo.					
8	Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del mismo.					
9	Muy pocas veces mi trabajo en el establecimiento de salud altera mi estado de ánimo, mi salud o las horas de sueño.					
Competencia profesional						
10	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.					
11	Con frecuencia la competitividad de los demás, me causa estrés o tensión.					
Presión en el trabajo						
12	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
13	Creo que mi trabajo es excesivo, no me doy abasto con las cosas que tengo que hacer.					
Promoción profesional						
14	Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas.					
15	Obtengo reconocimiento por mi trabajo.					
16	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.					
17	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.					
Relación interpersonal con jefes						
18	Mantengo con mis superiores una relación cordial.					
19	Me siento confiado de lo que puedo lograr en mi trabajo.					
Relación interpersonal con los compañeros						
20	Los problemas con mis compañeras/os de trabajo habitualmente me suele afectar.					
21	La relación interpersonal con mis compañeras/os de trabajo es cordial.					
Características extrínsecas del estatus						
22	El sueldo percibido es suficiente para cubrir mis gastos.					
23	El puesto que ocupo se debe a mi capacidad y preparación personal.					
Monotonía laboral						
24	Tengo poca independencia para organizar mi trabajo.					
25	Mi trabajo en el establecimiento de salud es el mismo de todos los días, no varía nunca.					

ANEXO 04

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

SOLICITO: Autorización para ejecución de proyecto de tesis.

Lic. Enferm. WILMER TARRILLO LEIVA

GERENTE DE LA MICRO RED DE SALUD SAN ANTONIO - BAMBAMARCA

Yo, **Luz Anali Bautista Ruiz**, identificada con **DNI N° 71452411** y domiciliada en Jr. Juan Beato Macías N° 274 - Cajamarca; exalumna de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional de Cajamarca, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, en vías de la culminación de mi carrera profesional de obstetricia en la Universidad Nacional de Cajamarca, me encuentro realizando el proyecto de tesis titulado “**Estrés laboral y nivel de satisfacción en personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023**”, motivo por el cual recorro su digno despacho solicitando la autorización debida para la ejecución de dicho proyecto, mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos en toda la Micro Red de San Antonio que tiene a su cargo y así culminar dicha investigación.

Conocedora de su alto espíritu altruista de colaboración con la educación superior, agradezco por anticipado la atención que le merezca la presente.

Bambamarca, 31 de agosto del 2023



Bautista Ruiz, Luz Anali

DNI: 71452411



ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado para Participar en un Estudio Observacional

Título del estudio: Estrés laboral y nivel de satisfacción en personal de salud de la Micro Red San Antonio-Bambamarca, 2023

Fecha:

Introducción

Estimado/a participante, le invitamos a participar en nuestro estudio observacional sobre el estrés y la satisfacción laboral. Antes de decidir si desea participar, es importante que comprenda en qué consiste el estudio y qué implicaría su participación. Por favor, tómese un momento para leer este consentimiento informado y si estás de acuerdo en participar, firma al final.

Propósito del Estudio: el propósito de este estudio determinar la relación del estrés laboral y nivel de satisfacción laboral en su centro laboral.

Procedimiento: si acepta participar, simplemente completará un cuestionario que aborda temas relacionados con el estrés en el trabajo y su nivel de satisfacción laboral. No se le pedirá proporcionar datos personales que puedan identificarte.

Confidencialidad y Privacidad: toda la información que proporcione será tratada de forma confidencial y se utilizará únicamente con fines de investigación. Su anonimato será preservado, y los resultados del estudio serán reportados de manera agregada, sin revelar información personal.

Participación Voluntaria: la participación en este estudio es completamente voluntaria. Si decide participar, tiene el derecho de retirarte en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

Consentimiento

Al marcar la casilla de aceptación, confirma que ha leído y comprendido los detalles de este consentimiento informado y que acepta participar voluntariamente en el estudio.

[] Acepto participar en el estudio.

Firma del participante _____

NOMBRE DEL TRABAJO

ESTRÉS LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PERSONAL DE SALUD DE LA MICRO RED SAN ANTONIO-BAMBAMARCA, 2023.pdf

AUTOR

Luz Anali Bautista Ruiz

RECUENTO DE PALABRAS

12602 Words

RECUENTO DE CARACTERES

67260 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

45 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

529.3KB

FECHA DE ENTREGA

Jan 25, 2024 4:22 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 25, 2024 4:23 PM GMT-5

● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



MODALIDAD "A"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE OBSTETRA

En Cajamarca, siendo las 5:30 p.m del 25 de Enero del 2024, los integrantes del Jurado Evaluador para la revisión y sustentación de la tesis, designados en Consejo de Facultad a propuesta del Departamento Académico, reunidos en el ambiente 6E-205-B de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación de tesis denominada: Estrés laboral y nivel de satisfacción en personal de salud de la micro Red San Antonio - Bambamarca, 2023.

del (a) Bachiller en Obstetricia:

Luz Anali Bautista Ruiz

Siendo las 6:30 p.m del mismo día, se da por finalizado el proceso de evaluación, el Jurado Evaluador da su veredicto en los siguientes términos: Excelente, con el calificativo de: 19, con lo cual el (la) Bachiller en Obstetricia se encuentra Apta para la obtención del Título Profesional de: **OBSTETRA.**

Miembros Jurado Evaluador		Firma
Nombres y Apellidos		
Presidente:	Silvia I. Siqueiros Marcado	
Secretario(a):	María Elena Asregú Océ	
Vocal:	Mario Janet Sándy Jaeger	
Accesitaria:		
Asesor (a):	Rossana Patricia León Izquierdo	
Asesor (a):		

Términos de Calificación:

EXCELENTE (19-20)

REGULAR (12-13)

MUY BUENO (17-18)

REGULAR BAJO (11)

BUENO (14-16)

DESAPROBADO (10 a menos)