



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL  
ASISTENCIAL QUE LABORA EN EL ESTABLECIMIENTO  
DE SALUD TACALA PIURA, 2022”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN CON LOS  
SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

**MARIA VICTORIA PEÑA VENEGAS**

**JUANA TESEN RUMICHE**

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

DOCENTE ASESOR:

**DR. RODOLFO ARMANDO ARÉVALO MARCOS**

CÓDIGO ORCID N°0000-0002-4633

CHINCHA, 2022.

## **ASESOR**

DR. Rodolfo Armando Arévalo Marcos

## **MIEMBROS DEL JURADO**

- DR. Campos Martínez Martin.
- DR. Angulo Altamirano Eladio Damián.
- MG. Atuncar Deza Susana Marleni.

## **Dedicatoria**

A Dios por guiar nuestros caminos a nuestras madres, por todo su amor y enseñanzas y especialmente a nuestros hijos, por darnos la fuerza y el valor para seguir adelante.

## **Agradecimientos**

Agradecemos a nuestro asesor por brindarnos sus conocimientos para poder desarrollar este trabajo, a las autoridades del Centro de Salud de Tácala por brindarnos los accesos y facilidades para poder realizar el presente estudio.

## **Resumen**

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud TÁCALA.

**Método:** Es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con corte transversal y diseño descriptivo correlacional. Se realizó en una muestra de 66 profesionales asistenciales del establecimiento de salud de TÁCALA. Además, se aplicó los cuestionarios de Estrés laboral y de satisfacción laboral para la recopilación de información.

**Resultados:** Se halló que existe una relación inversa ( $-.36=r_s$ ), de magnitud moderada y altamente significativa entre el estrés y la satisfacción laboral del personal profesional, además; una relación directa ( $.35=r_s$ ), de magnitud moderada y altamente significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral del profesional asistencial y por último una relación inversa y pequeña ( $-.26=r_s$ ) ( $-.30=r_s$ ) entre el agotamiento emocional y la despersonalización con la satisfacción laboral del profesional asistencial.

**Conclusiones:** Existe una relación entre el estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial de un establecimiento de salud.

**Palabras clave:** Estrés laboral, satisfacción laboral, personal de salud

## Abstract

**Objective:** Determine the relationship that exists between the level of stress and job satisfaction of the care professional who works in the TÁCALA health establishment.

**Method:** Quantitative approach, of an applied type, with cross section and correlational descriptive design. It was carried out in a sample of 66 healthcare professionals from the TÁCALA health establishment. In addition, the Work Stress and Job Satisfaction questionnaires were applied to collect information.

**Results:** It was found that there is an inverse relationship ( $-.36=r_s$ ), of moderate and highly significant magnitude, between stress and job satisfaction of professional staff, in addition; a direct relationship ( $.35=r_s$ ), of moderate and highly significant magnitude between job performance and job satisfaction of the healthcare professional and finally an inverse and small relationship ( $-.26=r_s$ ) ( $-.30=r_s$ ) between emotional exhaustion and depersonalization with job satisfaction of the healthcare professional.

**Conclusions:** of the study indicate that there is a relationship between work stress and job satisfaction of the care professional of a health establishment.

**Keywords:** Work stress, job satisfaction, health personnel

## Índice general

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos .....	iv
Resumen .....	iv
Abstract.....	v
Índice general .....	vi
Índice de tablas.....	viii
I. INTRODUCCION .....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
2.1. Descripción del problema .....	13
2.2. Pregunta de investigación general.....	15
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	15
2.4. Justificación e importancia.....	16
2.4.1. Justificación.....	16
2.4.2. Importancia .....	17
2.5. Objetivo general.....	17
2.6. Objetivos específicos .....	17
2.7. Alcances y limitaciones.....	17
2.7.1. Alcances.....	17
2.7.2. Limitaciones .....	18
III. MARCO TEORICO .....	19
3.1. Antecedentes.....	19
3.2. Bases teóricas .....	23
3.2.1. Estrés Laboral .....	23
3.2.2. Satisfacción laboral .....	27
3.3. Marco conceptual .....	31
IV. METODOLOGIA .....	34
4.1. Tipo y nivel de investigación .....	34
4.2. Diseño de la investigación .....	34
4.3. Población y muestra .....	34
4.3.1. Población .....	34
4.3.2. Muestra .....	35
4.3.3. Muestreo .....	35
4.4. Hipótesis general y específicas.....	36
4.5. Identificación de las variables .....	37

4.6.	Operacionalización de variables .....	38
4.7.	Recolección de datos.....	41
4.7.1.	Técnica.....	41
4.7.2.	Instrumentos .....	42
4.7.3.	Confiabilidad .....	43
V.	RESULTADOS .....	44
5.1.	Presentación de resultados .....	44
5.2.	Interpretación de resultados .....	50
VI.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	56
6.1.	Análisis descriptivos de los resultados.....	56
6.2.	Comparación resultados con marco teórico.....	57
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	60
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	62

### Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Estrés Laboral.....	38
<b>Tabla 2</b>	Satisfacción Laboral .....	39
<b>Tabla 3</b>	Ficha técnica del inventario de estrés laboral .....	42
<b>Tabla 4</b>	Ficha técnica del cuestionario de satisfacción laboral .....	42
<b>Tabla 5</b>	Confiabilidad de los instrumentos .....	43
<b>Tabla 6</b>	Nivel de estrés del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.....	44
<b>Tabla 7</b>	Nivel de satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala. ....	45
<b>Tabla 8</b>	Niveles de estrés y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala. ....	46

<b>Tabla 9</b> Niveles de Agotamiento emocional y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.....	47
<b>Tabla 10</b> Niveles de despersonalización y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.....	48
<b>Tabla 11</b> Niveles de realización personal y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.....	49
<b>Tabla 12</b> Pruebas de Normalidad del Estrés y la Satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.....	51
<b>Tabla 13</b> Relación entre el estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala. ....	52
<b>Tabla 14</b> Relación entre el Agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.....	53
<b>Tabla 15</b> Relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.....	54
<b>Tabla 16</b> Relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.....	55

### **Índice de figuras**

<b>Figura 1</b> Nivel de estrés del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.....	44
<b>Figura 2</b> Nivel de satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala .....	45
<b>Figura 3</b> Niveles de estrés y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala. ....	46
<b>Figura 4</b> Niveles de Agotamiento emocional y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.....	47

<b>Figura 5</b> Niveles de despersonalización y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.....	48
<b>Figura 6</b> Niveles de realización personal y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.....	49

## I. INTRODUCCION

A nivel mundial el personal sanitario lleva una cotidianidad desafiante y competitiva en la que tiene que manejar información e instrumentos tecnológicos referentes a su lugar de trabajo, es decir, en instituciones de atención de la salud. Esta exposición a la saturación de tareas y procedimientos llega a afectar a no pocos de estos profesionales sanitarios quienes llegan a sufrir niveles considerables de estrés y problemas físicos relacionados a este, problemas que, al prolongarse, pueden hacer mella en la salud, tanto como en la actitud de estos profesionales respecto a su puesto de trabajo <sup>1</sup>.

En este contexto se da que el cuerpo atraviesa una y otra vez circunstancias u oportunidades de tensión y estados de alerta que, si bien es cierto, pueden ayudar a estimular la concentración, además de habilitar la mente y el cuerpo para la resolución de problemas, pueden también ocasionar complicaciones psicofisiológicas. Que una u otra situación se manifieste dependerá de factores internos del personal de salud. Asimismo, el entorno y las circunstancias inherentes al puesto también pueden contribuir en acrecentar el estrés de manera que merme las capacidades, produzca cierta aversión al trabajo y, a largo plazo, pueda derivar en complicaciones crónicas de la salud <sup>2</sup>.

Asimismo, las situaciones de tensión en la mayoría de los empleos son inevitables, ya que se presentan elementos como la presión gremial, las exigencias del trabajo, los roces con clientes, los conflictos con otros empleados, es decir, elementos que son parte de lo cotidiano, siendo esto aún más notorio en instituciones de atención sanitaria. Sin embargo, aunque se asume la presión como algo normal, existen centros de trabajo donde los niveles de estrés que se generan son demasiado altos y amenazan la salud mental, física y la actitud positiva frente al trabajo <sup>3</sup>.

Teniendo en cuenta lo mencionado, el objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

El contenido de este estudio se divide en 6 partes que se presenta de la manera siguiente:

- I. **Introducción**, se realiza un preámbulo sobre las investigaciones internacionales, nacionales y locales que tenga relación con el mismo tratado.
- II. **Planteamiento del problema**, en el que se expone la descripción de realidad problemática, identificación y formulación del problema, así el general como los específicos, la justificación, los alcances y las limitaciones de la investigación.
- III. **Marco teórico**, que presenta los antecedentes nacionales como internacionales, base teórica de las variables de estudio y el marco conceptual.
- IV. **Metodología**, que incluye el tipo y nivel de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, la formulación de hipótesis, operacionalización de variables, recolección de datos, técnicas e instrumentos.
- V. **Resultados**, aquí se presenta el procesamiento de datos y sus resultados de acuerdo a la base de datos recolectados con el instrumento correspondiente con cuadros y tablas con su respectiva interpretación, se prueba, la hipótesis.
- VI. **Análisis de resultados**, se realiza la discusión contrastando los resultados del estudio con los antecedentes y el marco teórico.

Finalmente se realiza las conclusiones y recomendaciones del estudio de investigación, se presenta las referencias bibliográficas y los anexos

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

Las instituciones de salud son entidades de mucha importancia y el servicio que brindan debe de ser evaluado de manera constante para que se asegure la calidad del mismo <sup>4</sup>, tal y como ocurre en los hospitales de mejor calidad de Latinoamérica, que, según un ranking publicado en el portal “América Economía” del año 2021, tendría en la lista de los 5 primeros al Hospital Israelita Albert Einstein de Brasil, la Clínica Alemana de Chile, el Hospital Italiano de Buenos Aires en Argentina, la Fundación Valle del Lili de Colombia y la Fundación Cardio-infantil Instituto de Cardiología de Colombia <sup>5</sup>.

En estas instituciones, el servicio es medido a través de diferentes indicadores entre los cuales figura el capital humano como uno de los más importantes y que, en el primer puesto del ranking citado, alcanzó un puntaje máximo de 100 dentro de su escala. Esto debido a que, en esa clase de nosocomios, se tienen reforzados otros aspectos de infraestructura y gestión de personal que aseguran el máximo desempeño del capital humano, elementos muy descuidados en la región Latinoamérica, en la cual la inversión en salud es apenas del 4% del PBI, el cual, además, es invertido ineficientemente <sup>6</sup>.

Este desentendimiento por parte de los gobiernos genera situaciones en las que los empleados de salud se esfuerzan demasiado física y emocionalmente para cubrir deficiencias como las de la cobertura de personal que, a nivel mundial, ascendió a 18 millones de profesionales faltantes en 2021 <sup>7</sup>. Esta realidad estuvo evidenciada en investigaciones sobre el estrés como la realizada en México, en el hospital fronterizo Matamoros Tamaulipas, en el que el 58.7% del personal de enfermería manifestó tener jornadas de 12 horas, el 44.4% tenía más de 7 pacientes a su cargo y niveles de estrés de regulares a altos <sup>8</sup>.

Por otra parte, esta serie de circunstancias limitantes y frustrantes deriva en percepciones negativas con respecto al puesto de trabajo <sup>9</sup>. Esta situación se vio reflejada en investigaciones como la de los hospitales públicos de la región de Murcia en el año 2018. En España, realizada en un grupo de 1489 profesionales de la salud, de los cuales el 28.8% manifestaron sentirse muy insatisfechos con la gestión del nosocomio <sup>10</sup>; asimismo, en el Hospital de Alta Complejidad de Buenos Aires en 2019, el nivel de satisfacción en el 74.8% de las enfermeras encuestadas fue de niveles medios con tendencia a grados bajos <sup>11</sup>.

Asimismo, en un informe publicado por la OMS tomando en cuenta solo a África, Asia y Algunos países de Latinoamérica, se estimó que había desde ya un déficit de 5,9 millones de profesionales de enfermería, de modo que, por distintos motivos, se comprende cómo la asistencia en el servicio sanitario sufre las condiciones que propician el incremento del estrés e la insatisfacción en el personal de salud <sup>12</sup>.

En el Perú, según el portal “Info Capital Humano”, el 60% de la población en general padece estrés y el 70% de ese grupo sufre por estrés laboral, siendo que los niveles más altos de este padecimiento se encuentran en personas con edades de entre los 25 y 40 años <sup>13</sup>. Asimismo, el estrés y la insatisfacción laboral pueden producir otra clase de problemas como la baja de productividad o, más específicamente, frecuencia alta en el ausentismo laboral que, según un artículo peruano de revisión, generó una pérdida anual de más de S/. 126 000 al Hospital Arzobispo Loayza en el año 2019 <sup>14</sup>.

En ese sentido, las consecuencias del estrés son variadas y van más allá de la insatisfacción laboral, el ausentismo, los frecuentes cambios de puesto de trabajo o el abandono de la profesión, y es que, el estrés también produce trastornos físicos como los de tipo cardiovascular que, en el 2020, el INEI reportó con un alcance del 41,1% en personas mayores de 15 años, los cuales presentaban un riesgo de nivel muy alto y que, en personas de puestos de trabajo con mayor carga laboral, como el del

sector salud, los problemas cardiovasculares derivados del estrés estaban prácticamente asegurados <sup>15</sup>.

En Piura, los establecimientos de salud consisten en 4 hospitales, 72 centros de salud, y 329 puestos, en los que el personal asistencial trata de brindar el mejor servicio aun cuando no cuenta con todas las herramientas, equipos, procedimientos, políticas y dotación de recursos humanos, además de las dificultades que el propio ejercicio de la profesión conlleva, sin embargo, este esfuerzo diario tiene consecuencias que impactan en su tranquilidad, desempeño y actitud a largo plazo con respecto al trabajo <sup>16</sup>. En otras palabras, sus niveles de estrés pueden llegar a ser elevados y su satisfacción laboral puede verse comprometida trayendo consecuencias negativas para ellos, los pacientes y el servicio en general <sup>17</sup>.

Asimismo, en el establecimiento de salud de Táchala, Piura, en el que fue aplicada la investigación, manifiesta diversos problemas relacionados a personal insuficiente e instalaciones reducidas para la afluencia de pacientes; solo existen dos turnos al día para el personal y los materiales e indumentaria que se les asigna son muy limitados. Razones por las cuales se producen situaciones estresantes y el personal manifiesta descontento en el ambiente de trabajo. Por esa razón, este estudio persigue el propósito de conocer los niveles de estrés y la satisfacción laboral de un establecimiento de salud de Táchala Piura, 2022.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cómo el estrés se relaciona con la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala Piura, en el periodo de marzo a abril 2022?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

- ¿Cómo el estrés en su dimensión agotamiento emocional se relaciona con la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala, en el periodo de marzo a abril 2022?

- ¿Cómo el estrés en su dimensión despersonalización se relaciona con la satisfacción del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud TÁCALA, en el periodo de marzo a abril 2022?
- ¿Cómo el estrés en su dimensión realización personal se relaciona con la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud TÁCALA, en el periodo de marzo a abril 2022?

## **2.4. Justificación e importancia**

### **2.4.1. Justificación**

#### **Teórico**

El presente estudio, cumple en cuanto al aspecto teórico, la investigación sobre las variables y el estudio de su relación requiere profundizar en el conocimiento teórico de las mismas a manera de reunir en este documento las teorías e hipótesis existentes, información que será notablemente útil para otros investigadores interesados en conocer sobre el estrés y la satisfacción laboral.

#### **Metodológico**

Asimismo, en lo referente a lo metodológico, este estudio dejará evidenciado el uso de instrumentos y técnicas de recolección y análisis de datos que podrán ser útiles para futuras investigaciones según estas herramientas sean idóneas de aplicar en sus poblaciones de estudio.

#### **Práctico**

En consideración del aporte práctico, los resultados de la investigación brindan información de tipo estadística en la que se cuantifican las variables y la relación entre ellas, permitiendo de esa manera, la disposición de datos útiles para programas de intervención y estrategias de prevención del estrés, así como, mejoras en la satisfacción laboral del personal sanitario del establecimiento de salud en el que se realiza la investigación.

## **2.4.2. Importancia**

Esta indagación ayuda a concientizar sobre los problemas de salud mental a los que están expuestos los profesionales de la salud y la forma en cómo esto puede afectar su percepción con respecto a sus funciones, de manera que se pueda dar la importancia requerida a esta problemática y se intervenga con programas y estrategias oportunos.

## **2.5. Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

## **2.6. Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre el estrés en su dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.
- Determinar la relación que existe entre el estrés en su dimensión despersonalización y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.
- Determinar la relación que existe entre el estrés en su dimensión realización personal y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **2.7.1. Alcances**

**Alcance espacial o geográfica:** la presente investigación se realizó en el departamento de Piura, en el Establecimiento de Salud de Tacalá, ubicado en Mz. M1 - Lote 01 Pueblo joven de Tacalá, distrito de Castilla, provincia de Piura, Departamento de Piura.

**Alcance temporal:** la investigación se efectuó en el año 2022, entre los meses de marzo y abril.

**Alcance social:** profesionales asistenciales que laboran en el Establecimiento de Salud Tacalá, 2022

### **2.7.2. Limitaciones**

Parte de las limitaciones fue la aplicación de los instrumentos debido a las restricciones del tiempo limitado con el que contaban los profesionales asistenciales a quienes se les aplicó. Asimismo, también existió una limitación de tipo monetaria, ya que, fue enteramente solventada por las encargadas de la presente investigación, no obstante, se sobrellevó esta dificultad por medio de algunos préstamos de compañeros y una buena gestión del presupuesto.

### III. MARCO TEORICO

#### 3.1. Antecedentes

##### **Antecedentes Internacionales**

Cubero O. y Wray T. (2020) realizaron una investigación acerca del “riesgo de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del departamento de hemato-oncología, Hospital Nacional de Niños, Costa Rica – 2020”; cuyo propósito fue describir la relación entre las variables en ese centro de salud; esto por medio de un estudio de diseño transversal, no experimental y de tipo descriptivo y correlacional. En dicho estudio participaron 30 individuos, quienes respondieron una encuesta de datos sociodemográficos, escala de MBI y el cuestionario S10/12, obteniéndose como resultado que, con respecto a la dimensión de realización personal, solo se reflejó un alto riesgo según 6.7% de los encuestados; situación diferente a la dimensión de agotamiento emocional que recibió un promedio de 30 que, según el MBI, corresponde a un riesgo alto, esto manifestado por el 60% de la muestra. En cuanto a la satisfacción en el trabajo, el relacionamiento con la variable independiente fue no significativo <sup>18</sup>.

Aguayo E. (2021) llevó a cabo la investigación respecto sobre “el estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas, Ecuador 2021”; cuyo fin fue analizar los niveles de estrés que presentan los trabajadores del departamento de higiene, siendo el estudio de tipo cuantitativo, de enfoque descriptivo, no experimental, y cuya muestra estuvo conformada por 196 funcionarios del área a quienes se les aplicó una encuesta de estrés laboral validada por la OIT-OMS (1996) y una encuesta de satisfacción laboral. Entre los resultados se evidenció que el estrés alcanzó un promedio de 38.02% considerado dentro de los promedios bajos de estrés laboral, y el nivel de la variable dependiente alcanzó un promedio de 51% en los rangos de muy satisfecho y bastante satisfecho <sup>19</sup>.

Caravaca *et al.* (2018) produjeron una investigación referida al “síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España, 2017”; con el propósito de medir el nivel de burnout y de satisfacción laboral de los profesionales de trabajo social de la mencionada institución, siendo que el estudio fue de tipo transversal, correlacional sobre una muestra de 59 trabajadores de las mencionadas cárceles, quienes respondieron cuestionarios sociodemográficos, el de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Lo obtenido fue que la dimensión cansancio emocional presentó un 20.1; la dimensión despersonalización, un 10.6, la dimensión realización personal, un 27.7; y la satisfacción laboral general obtuvo un 55.3 <sup>20</sup>.

Álvarez *et al.* (2019) en su estudio respecto al “síndrome de burnout y satisfacción laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile 2019”; con objeto de analizar ambas variables en la población mencionada, siendo que el estudio fue de tipo cuantitativo, de enfoque descriptivo, no experimental, aplicado a una muestra de 290 participantes en quienes se emplearon los instrumentos: cuestionario MBI y el de Satisfacción Laboral S20/23; obteniéndose como resultado que el agotamiento relacionó significativamente con la satisfacción con la supervisión ( $r = -.30$ ;  $**p \leq 0,01$ ); la realización personal se relacionó significativamente con la satisfacción intrínseca del trabajo ( $r = ,41$ ;  $**p \leq 0,01$ ) y la satisfacción laboral ( $r = ,62$ ;  $**p \leq 0,01$ ); y la despersonalización se relacionó positiva y significativamente con la satisfacción con la supervisión ( $r = -,25$ ;  $**p \leq 0,01$ ) y a la inversa con la satisfacción con la participación ( $r = -,26$ ;  $**p \leq 0,01$ ). Asimismo, como conclusión se encontró que, tanto los funcionarios con burnout, como los que no presentaban este mal, ambos grupos sentían satisfacción con su trabajo <sup>21</sup>.

Soledad y Oros (2019) realizaron una investigación sobre la “satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario, Argentina - 2019”; cuyo objetivo fue evaluar el impacto de la variable independiente sobre la dependiente, siendo que el estudio fue de tipo cuantitativo, de

enfoque descriptivo, transversal no experimental, aplicado a una muestra de 229 profesores quienes respondieron cuestionarios referentes a la escala de satisfacción laboral para docentes (ESLA-Educación) y el MBI, obteniéndose que la dimensión agotamiento emocional presentó una relación inversa significativa con la satisfacción general ( $F(2,217)= 7.50$ ,  $p = .001$ ). No obstante, la dimensión de realización personal tenía una relación positiva con la dimensión satisfacción, ya que, ante valores altos de satisfacción intrínseca, valores altos de realización ( $M=3.67$ ;  $DE=0.73$ ), a diferencia de aquellos con satisfacción baja ( $M=3.51$ ;  $DE=0.61$ ) y moderada ( $M=3.67$ ;  $DE=0.73$ )<sup>22</sup>.

### **Antecedentes nacionales**

En el ámbito nacional se tienen investigaciones como la de Tello y Pereyra (2021) quienes llevaron a cabo un estudio titulado: “síndrome de burnout y satisfacción laboral durante la pandemia en el Personal de enfermería del Hospital de Iquitos – 2021”; que tuvo por propósito analizar la relación entre las variables en esta población, esto a través de un método cuantitativo y correlacional sobre un grupo de 150 trabajadores, quienes llenaron los cuestionarios de MBI y el de satisfacción laboral para el personal de enfermería, obteniéndose como resultados que la satisfacción en el trabajo alcanzó un nivel medio en el 84.7% de la muestra. Asimismo, en la realización personal, un grado alto en el 49.3%; un nivel muy bajo de agotamiento emocional en el 74%; y un grado bajo de despersonalización en el 72.7%. De forma general, el burnout fue de nivel regular en el 79.3%<sup>(23)</sup>.

Cajo M. (2020) investigó el: “síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque – 2020”, con objetivo analizar el nivel de asociación entre las variables de estudio, esto a través de una metodología de corte transversal, cuantitativo, correlacional, sobre una muestra de 50 personas quienes completaron cuestionarios de MBI y la escala general de satisfacción. Lo que se encontró fue que, del total de la muestra, el 66% presentó un nivel alto de satisfacción y el 68%, un grado regular de la variable. Asimismo, el autor

llega a la conclusión de que las variables presentan una asociación media pero negativa de un valor de -0.397 y una significancia del 0.01 <sup>24</sup>.

Gutiérrez M. (2018) llevó a cabo una investigación llamada: “estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2018, que buscó como propósito analizar las variables de estudio y la relación entre ellas dentro de la muestra estudiada; esto por medio de un estudio observacional, correlacional y descriptivo, aplicado sobre un grupo de 32 individuos quienes completaron cuestionarios sobre estrés laboral de, 22 ítems, y de satisfacción laboral, de 18, obteniéndose como resultado que la satisfacción laboral general presentó nivel alto en el 15.6% de la muestra, en el 31.3% un nivel medio y nivel bajo en el 53.1%. En cuanto a la variable independiente, en el 50% de la muestra el nivel fue alto, en el 37.5% fue medio y en el 12.5% fue bajo <sup>25</sup>.

Carrillo J. (2020) investigó respecto al “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes con trabajo remoto de una institución educativa privada de Moquegua 2020”, buscando el objetivo de establecer la relación entre las variables de estudio en la muestra de esa institución, esto a través de una metodología de corte transversal, correlacional y cuantitativa sobre una población de 56 docentes de los tres niveles, inicial, primaria y secundaria, en los cuales se aplicaron los cuestionarios: MBI y escala de satisfacción laboral. En los resultados se encontró que el burnout presentó un nivel medio en el 44.84% y un nivel alto en el 55.36% de la muestra, mientras que, en la satisfacción laboral, el nivel fue parcialmente insatisfactorio en el 32.14% y regular en el 67.86%. Se concluyó que hay negativa débil entre las variables de estudio <sup>26</sup>.

Cortez et al. (2021) produjeron una investigación acerca de la “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19, 2021”; y esta tuvo por propósito analizar la relación entre las variables, tomando a la satisfacción laboral como independiente, esto por medio de una metodología

cuantitativa correlacional aplicada a 205 personas, a las cuales se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes (ESLA-Educación) y el MBI. Lo que se consiguió como resultado fue que las dimensiones del burnout presentaron una asociación negativa y significativa: realización personal con  $\rho = -.254$ ;  $p = .000$ , el agotamiento emocional con  $\rho = -.315$ ;  $p = .000$ , y la despersonalización con  $\rho = -.252$ ;  $p = .000$  <sup>27</sup>.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Estrés Laboral**

#### **Definiciones básicas**

En lo relacionado al estrés laboral, es válida la afirmación en la que se menciona que: si el estrés se gestiona adecuadamente, tanto el trabajador como la empresa para la que labora, pueden salir beneficiados; esto solo si se considera que el buen manejo del estrés descansa sobre el compromiso que el colaborador tenga con la empresa y la forma en cómo éste cuida de su salud mental durante la jornada laboral <sup>28</sup>.

Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo manifiesta que: el estrés laboral puede afectar física y psicológicamente a los trabajadores <sup>29</sup>. Tal y como lo menciona Selye (1936) al especificar que este tipo de estrés produce reacciones fisiológicas que implican tensión para el cuerpo y la psiquis, esto para estar preparados ante una amenaza real o imaginada <sup>30</sup>.

#### **Modelo teórico del estrés laboral**

De acuerdo a la Teoría de Selye del año 1936, misma que es adaptada por Vital en 2019, existe el modelo SAG, cuyas siglas significan: Síndrome General de Adaptación, y que consiste en los siguientes puntos:

Fase de alarma: dentro de esta etapa del estrés, éste no es dañino, sino que es una estación de alerta que coloca al cuerpo y a la mente en atención y concentración a través de una respiración con ritmo más

acelerado, cuerpo tensionado, presión en las arterias, cierto grado de ansiedad, etc. de manera que, el individuo tenga respuestas rápidas y adaptativas para la supervivencia ante una potencial amenaza.

Fase de resistencia: en esta parte del proceso, los condicionamientos físicos y mentales antes mencionados se intensifican y persisten hasta encontrar una solución que permita la preservación de la integridad corporal ante tal amenaza. No obstante, si esta solución no llega a encontrarse, el estado de estrés se extiende en el tiempo más allá de lo apropiado.

Fase de agotamiento: al no conseguir una solución a la amenaza y prolongarse e intensificarse el estado de alerta, el cuerpo y la psiquis del individuo se extenuan y colapsan, desencadenando efectos que perjudican a la salud en corto, mediano y largo plazo.

Desde otro punto de vista, se analiza el estrés, no desde su descripción en el tiempo, sino en los tipos que puede presentar; en ese sentido, menciona los siguientes tipos de estrés <sup>31</sup>:

Eustrés: cuando se habla de este tipo de estado de alerta, se hace referencia a aspecto beneficioso del estrés, ya que su objetivo es preparar al individuo para que explote sus capacidades y recursos físicos o psicológicos para que pueda generar soluciones y vencer a las amenazas que se presentan. Si el objetivo natural del estrés se cumple con éxito o no, depende mucho de la actitud del individuo ante la amenaza, ya que unos deciden enfrentarla como un desafío, mientras que otros terminan bloqueando su facultad de toma de decisiones.

Distrés: cuando el individuo no prospera en su afrontamiento ante la amenaza debido a la desproporción de esta y/o la actitud del sujeto, entonces el estrés acrecienta la magnitud de sus efectos en el cuerpo y la mente y se extiende más de lo necesario en el cuerpo, todo esto

con el peligro de generar problemas psicológicos y corporales temporales o permanentes<sup>31</sup>.

Debido al poder condicionante y decisivo del estrés sobre la resolución de problemas, su estudio se ha extendido hacia el aspecto laboral, dando como resultados distintos modelos teóricos por parte de variados autores, mismos que persiguen la descripción del estrés, su análisis y brindan perspectivas para abordar su afrontamiento:

Un ejemplo de esto se da al afirmar que el estrés en el trabajo es sujeto a ser moldeado, por un lado, por los obstáculos externos del puesto al que pertenece el empleado que llevan implícitas exigencias de distintos niveles <sup>32</sup> y, por otro lado, por los obstáculos internos referentes a las habilidades y capacidades con las que viene el colaborador, además de la predisposición, actitud de mejora y adaptabilidad por parte del mismo empleado <sup>33</sup>. Por la forma en cómo se describe este modelo es que Karasek denominó Modelo demanda-control <sup>32</sup>.

Por otro lado, el estrés laboral posee connotaciones más inclinadas al grado de remuneración que el trabajador percibe de la empresa, en contrapeso a las dificultades que el puesto de trabajo tiene (exigencias del puesto, trabas, objetivos a cumplir, etc.). En consecuencia, de estas consideraciones, pueden producirse disconformidades, descontentos cuyo nivel depende del contraste entre los beneficios y los perjuicios, de manera que, esta interacción entre la persona y la empresa genera estrés laboral. Es por esta razón que el modelo de este autor se denomina: "modelo de ajuste persona-ambiente"<sup>34</sup>.

Asimismo, se propone una perspectiva que guarda similitud con la anterior pero que se diferencia en que el hecho de que ignora los obstáculos y dificultades presentados por el ambiente de trabajo y se centra en el esfuerzo del individuo, es decir que, el colaborador compara el nivel de esfuerzo que despliega por su labor y los

beneficios que la empresa remunera a ese esfuerzo. En el caso de que el trabajador considere su trabajo y esfuerzo como mal remunerados, se producen daños en autoestima y autoeficacia que, a su vez, producen estrés laboral. A este modelo se le denominó: modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa <sup>35</sup>.

### **Enfoques teóricos del estrés laboral**

Además de las teorías y modelos, el estrés laboral es analizado a través de sus partes, por ejemplo, el aporte a la teoría de este tipo de estrés una idea de los factores que lo provocan:

Factor ambiental: este factor obedece al contexto macroeconómico en el que el individuo tiene una idea de la remuneración que el mercado laboral ofrece por su mano de obra, esto se condiciona por aspectos económicos de demanda, oferta y políticas de estado. Un cambio drástico en este factor puede generar estrés en la población económicamente activa.

Factor organizacional: este aspecto trata de un nivel más específico que el macroeconómico, ya que refiere a la interacción dentro de la empresa donde el colaborador trabaja, es decir, las dinámicas con los compañeros, con las figuras de autoridad, el diseño del puesto de trabajo, mecánicas de trabajo, mobiliario, instrumentos, etc., aspectos que cuando no son sinérgicos ni ergonómicos, pueden producir estrés laboral.

Factor individual: esto referente a las habilidades, percepciones, estilos de crianza, habilidades, capacidades hábitos y perspectivas de vida inherentes al individuo <sup>36</sup>.

### **Dimensiones del estrés laboral**

Lo que el presente estudio requiere es cuantificar el estrés de manera que los resultados del análisis sean más contundentes, por ese motivo es que la OIT, propuso en el año 2016, dimensiones para medir esta variable:

Clima organizacional: relacionado las interacciones del sujeto con las personas de su entorno de trabajo, personas con las que pasa 8 horas diarias casi todos los días de la semana.

Estructura organizacional: dentro de la organización existen rangos, figuras de autoridad y niveles dentro de los cuales, el trabajador ocupa un lugar que define el alcance de sus funciones.

Territorio organizacional: esta dimensión es relativa al espacio de trabajo y si este es idóneo con las labores que desarrolla el colaborador, además también hace referencia a si este espacio es invadido o acaparado por otros colaboradores de manera que se causen problemas.

Tecnología: en este aspecto se considera a las herramientas tecnológicas de las que dispone el sujeto para realizar sus labores, si es la idónea, si es la suficiente y si se encuentran en correcto estado.

Influencia del liderazgo: las dinámicas con el líder a cargo están incluidas en este aspecto y consisten básicamente en la fijación de las metas, la dirección, la presión y la motivación que el jefe infunde en sus subordinados.

Falta de cohesión: cuando los objetivos de la empresa están por debajo de las propias intenciones y objetivos, entonces no existe cohesión entre el trabajador y el puesto de trabajo.

Respaldo del grupo: referente a la disposición de ayuda que el trabajador percibe de sus compañeros y jefes<sup>29</sup>.

### **3.2.2. Satisfacción laboral**

#### **Definición de Satisfacción Laboral**

En cuanto a la satisfacción laboral, se concibe como la actitud del trabajador con respecto al puesto y la empresa, misma que debe de ser de conformidad y cierta plenitud <sup>37</sup>.

Asimismo, se considera esta variable como un estado mental positivo que se consigue a través del ejercicio del empleo y la interacción con sus condiciones <sup>38</sup>.

En ese sentido, se resalta el papel de los sentimientos como aspecto influyente en la satisfacción laboral, de manera que, consideran

importante no subestimar este elemento dentro de las investigaciones<sup>39</sup>.

Por último, se refiere el carácter conveniente y no conveniente percibido respecto a la empresa por parte del trabajador, esto condicionado por el tipo de jefatura y las relaciones entre los trabajadores<sup>40</sup>.

### **Tipos de satisfacción laboral**

De los distintos tipos existentes, se abarca tan solo tres como las más cruciales:

- Satisfacción laboral progresiva: un tipo de satisfacción que tiene la característica de crecer en el tiempo a medida que se sucede una suerte de adaptación al trabajo y a las metas de la organización.
- Satisfacción laboral estabilizada: que comprende un grado de satisfacción que es constante en el tiempo, de la que no se espera un incremento ya que tiene el nivel para brindar calma y estabilidad al empleado.
- Satisfacción laboral resignada: en este tipo, la satisfacción presenta distintos niveles y esto obedece a las características propias de cada trabajador, de manera que estos niveles se aceptan parte de la normalidad<sup>41</sup>.

### **Consecuencias de satisfacción laboral**

Por otra parte, la satisfacción posee efectos que, consistirían en los siguientes:

- En el caso de que este presentara niveles bajos, uno de los efectos se presentaría en el rendimiento en el trabajo que a su vez afectarían la productividad de la empresa, motivo por el cual, el cuidado de esta variable es muy importante para toda entidad empresarial.
- La satisfacción laboral baja puede generar situaciones de aburrimiento que pueden desembocar en estrés.
- Satisfacción con la vida, que actualmente no es una consecuencia apropiadamente esclarecida y definida, aunque se entiende de cierta forma que tiene relación con la satisfacción en el trabajo.

- La satisfacción laboral incide en gran medida en el compromiso del empleado con respecto a las metas de la empresa, ya que, éste obtiene de ella sensación de plenitud y utilidad, de manera que, en retribución, se despliega más esfuerzo <sup>42</sup>.

### **Condiciones laborales de satisfacción laboral**

Las condiciones laborales tienen una relación con la satisfacción en el sentido en el que, éstas pueden generar a través de las características del entorno y de las mecánicas de trabajo, un contexto de oportunidades, libertad de expresar dudas y sensaciones de bienestar.

- Cumplimiento y percepción de trabajo: es una base que tiene la empresa en la que cada colaborador realiza su trabajo o elige abandonar el intento por lograr las metas, en tal sentido, esto genera intenciones de rotación laboral.
- Características del Trabajo: enfocada en la parte material y en las mecánicas del trabajo, es decir, los objetos y ambientes que usa el empleado para realizar sus labores.
- Desarrollo y oportunidades: esta condición alude a la línea de carrera en la que el trabajador, en base a su mérito y resultados, puede ascender hacia un mejor salario y cargo<sup>38</sup>.

### **Reconocimiento de satisfacción laboral**

Con respecto a esto, el reconocimiento de la satisfacción en el trabajo habla del hecho de que las empresas asuman la importancia de que los puestos de trabajo que ofrecen provean niveles altos de satisfacción para, así, mejorar el grado de productividad de los colaboradores.

- Bonificaciones: esta es una de las estrategias que busca beneficiar y mantener la productividad de los trabajadores más eficaces a través de un bono, mismo que las empresas no están obligadas a dar pero que pueden usarse para lo anteriormente mencionado.
- Incentivos: en este caso, al igual que las bonificaciones, se espera asegurar un nivel de motivación y satisfacción en el trabajador para que se cumplan las metas, no obstante, los incentivos sirven para

levantar la satisfacción media de todos los trabajadores, pero no siempre tienen que ver con dinero <sup>43</sup>.

### **Remuneraciones**

Las remuneraciones consisten en el pago que la empresa hace al trabajador en intercambio con su trabajo o mano de obra. En ese aspecto, existen dos consideraciones a tomar en cuenta en cuanto a la remuneración:

- Puntualidad y satisfacción en las remuneraciones: tanto la cantidad de dinero, según el puesto y oferta del mercado laboral como el pago en una fecha concreta son importantes para no configurar anticipadamente un nivel alto de insatisfacción.
- Horas extras: el pago del esfuerzo extra fuera de la jornada laboral también es importante para no crear insatisfacción en los colaboradores que se percibirían explotados <sup>44</sup>.

### **Reto del trabajo**

Un aspecto importante, son los niveles de dificultad que el trabajo presenta, este nivel se ve condicionado por lo siguiente:

- Identidad de la tarea: si el perfil de la tarea tanto como su dificultad corresponden al puesto de la persona que lo realiza y sus habilidades o capacitación.
- Autonomía: refiere al grado de independencia y confianza que se deposita en el trabajador para dejarle organizarse y tomar ciertas decisiones según su puesto <sup>45</sup>.

### **Importancia de la satisfacción laboral**

El grado de plenitud y satisfacción en el centro de trabajo por parte del colaborador, influye inevitablemente en los resultados de las labores <sup>46</sup>. Asimismo, se propone que la importancia de la satisfacción laboral se da en estos niveles:

- Para el colaborador: esta variable es importante porque influye en su bienestar y línea de carrera ya que asegura de cierta forma la

ecuanimidad y la sana competitividad, así como un desarrollo emocional en contextos de presión.

- Para la organización: es importante para la empresa porque asegura la lealtad, el compromiso y la responsabilidad del trabajador, con lo que los resultados para la empresa pueden mejorar también; en caso contrario, con una satisfacción laboral baja, los colaboradores se marchan constantemente y se pierde tiempo y dinero en capacitaciones.
- Para el equipo de trabajo y los compañeros: para los compañeros, la satisfacción laboral beneficia el clima de camaradería y mejora el trabajo en equipo <sup>44</sup>.

### 3.3. Marco conceptual

- **Estrés laboral:** Es el desbalance de índole corporal y psicológico producto de una capacidad y recursos que no bastan para afrontar una situación amenazante.
- **Agotamiento emocional:** Es la sensación de estar emocionalmente exhaustos y agotados por las situaciones que nos rodean.
- **Despersonalización:** Es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente fuera de los procesos mentales de su cuerpo
- **Realización personal:** Es la sensación de plenitud e independencia para poder asumir los retos que puedan venir en el futuro <sup>29</sup>.
- **Satisfacción Laboral:** Son aquellos conjuntos de actitudes, estado emocional positivos desarrollados por los colaboradores, que sienten por su entorno laboral, se puede relacionar directamente con el conocimiento, sentimientos y compromiso de los colaboradores dentro de una organización.
- **Satisfacción por el trabajo:** Es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo.

- **Tensión relacionada con el trabajo:** Es la reacción negativa que se produce cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad para hacerles frente.
- **Competencia profesional:** Son el conjunto de conocimiento y habilidades necesarias para desarrollar una profesión y se dividen en técnicas y transversales.
- **Presión en el trabajo:** Refiere a la capacidad de mantener el ritmo de eficacia laboral a pesar de encontrarse en condiciones desfavorables.
- **Promoción profesional:** Supone un cambio en las funciones hasta entonces asignadas para pasar a desempeñar una función superior en donde se tendrán en cuenta la antigüedad, experiencia, acreditación de conocimientos, formación y perfeccionamiento profesional.
- **Relación interpersonal con los superiores:** Refiere a la acción de saber respetar, con un mínimo de educación, a las personas que tienen un cargo superior dándoles un trato educado, respetuoso y acorde a su cargo.
- **Relación interpersonal con los compañeros:** Refiere a la habilidad individual para poder establecer interacciones adecuadas con personas que laboran en el mismo espacio físico del trabajador.
- **Características extrínsecas de estatus:** Refiere al grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.
- **Monotonía laboral:** Menciona a las situaciones que pueden darse por la repetición de secuencias muy cortas y repetitivas dentro del ámbito laboral y desempeño de funciones <sup>43</sup>.
- **Identidad de la tarea:** Refiere a que el perfil de la tarea tanto como su dificultad corresponden al puesto de la persona que lo realiza y sus habilidades o capacitación.

- **Autonomía:** Refiere al grado de independencia y confianza que se deposita en el trabajador para dejarle organizarse y tomar ciertas decisiones según su puesto <sup>45</sup>.
- **Satisfacción laboral progresiva:** Es un tipo de satisfacción que tiene la característica de crecer en el tiempo a medida que se sucede una suerte de adaptación al trabajo y a las metas de la organización.
- **Satisfacción laboral estabilizada:** Es la que comprende un grado de satisfacción que es constante en el tiempo, de la que no se espera un incremento ya que tiene el nivel para brindar calma y estabilidad al empleado.
- **Satisfacción laboral resignada:** Es la que presenta distintos niveles y esto obedece a las características propias de cada trabajador, de manera que estos niveles se aceptan parte de la normalidad <sup>41</sup>
- **Características del Trabajo:** Es la que está enfocada en la parte material y en las mecánicas del trabajo, es decir, los objetos y ambientes que usa el empleado para realizar sus labores <sup>38</sup>.

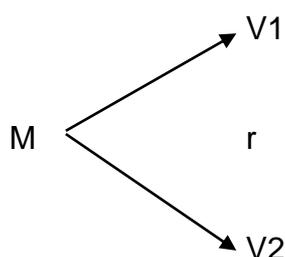
## IV. METODOLOGIA

### 4.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación es de tipo aplicada, cuantitativa, de nivel descriptivo correlacional, debido a que pone énfasis en ayudar a resolver problemas en la calidad de atención de enfermería relacionando las variables de estudio, según el CONCYTEC, la investigación aplicada al permitir a través del conocimiento científico como poder cubrir una necesidad observada <sup>47</sup>.

### 4.2. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental, de corte transversal, de diseño descriptivo correlacional, por medio de un **enfoque cuantitativo** que permite analizar datos con procedimientos estadísticos el comportamiento de las variables



M : Muestra  
V1 : Estrés laboral  
V2 : Satisfacción Laboral  
R : Relación entre las variables

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Población

La población estuvo conformada por 90 integrantes del personal profesional que labora en el establecimiento de salud Táchala Piura, 2022. La Población es grupo de factores con algunas características comunes o el conjunto total de factores o casos, sean estas personas, objetos o eventos con una serie de características o criterios que

pueden ser identificados en el campo de estudio, por lo que participarán en la hipótesis de la investigación <sup>48</sup>.

#### 4.3.2. Muestra

La muestra se refiere al grupo de casos o individuos sacados de una población, seleccionándose aleatoriamente a 66 integrantes del personal que labora en el centro de salud de Tácala.

#### 4.3.3. Muestreo

El muestreo es probabilístico, de tipo aleatorio simple. El tamaño de muestra se calculará con la fórmula propuesta:

$$n \geq \left( \frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}} + z_{1-\beta}}{\frac{1}{2} \ln \frac{1+r}{1-r}} \right)^2 + 3$$

Dónde:

$\alpha$	:	Nivel de significancia	<b>0.050</b>
$1-\alpha$	:	Nivel de confianza (1-a)	0.950
$z$	:	Valor Normal Estándar	1.96
$\beta$	:	Error Tipo II	<b>0.200</b>
$1-\beta$	:	Potencia de prueba	0.800
$z$	:	Valor Normal Estándar	0.84
$r$	:	Tamaño del efecto	<b>0.340</b>
		Numerador / Denominador	2.802/0.354
$n \geq$	:	Muestra sin redondear	65.60
$n$	:	Muestra redondeada	<b>66</b>

#### Criterios de inclusión y exclusión

##### Criterios de inclusión

- Personal asistencial en planilla
- Personal asistencial contratado
- Personal que haya completado adecuadamente los cuestionarios.

### **Criterio de exclusión**

- Personal que no desee participar en el proyecto.
- Personal rotativo o de pasantías.
- Personal administrativo.
- Personal en periodo vacacional.

## **4.4. Hipótesis general y específicas**

### **Hipótesis general**

**Ha:** Existe relación significativa entre el Estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

**H0:** No existe relación significativa entre el Estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

**Ha:** Existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud táchala.

**H0:** No relación significativa entre el Estrés en su dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala

#### **Hipótesis específica 2**

**Ha:** Existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión despersonalización y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

**H0:** No existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión despersonalización y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

### **Hipótesis Especifica 3**

**Ha:** Existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión realización personal y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

**H0:** No existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión realización personal y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala

#### **4.5. Identificación de las variables**

Variable 1: Estrés

Dimensiones:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal

Variable 2: Satisfacción laboral

Dimensiones:

- Satisfacción por el trabajo
- Tensión relacionada con el trabajo
- Competencia profesional
- Presión en el trabajo
- Promoción profesional
- Relación interpersonal con los superiores
- Relación interpersonal con los compañeros
- Características extrínsecas de estatus
- Monotonía laboral

#### 4.6. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Estrés Laboral*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	CRITERIO DE MEDICIÓN
Estrés Laboral	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agotamiento por el trabajo</li> <li>- Sentimiento de vacío al terminar el trabajo</li> <li>- Frustración en el trabajo</li> <li>- Trabajar con persona genere estrés</li> </ul>	- Nivel de estrés bajo (0 – 33 puntos)	Ordinal
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de trato a los pacientes</li> <li>- Sentimiento de insensibilidad</li> <li>- Preocupación por cambios emocionales</li> </ul>	-Nivel de estrés medio (34 – 66 puntos)	
	Realización personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendo fácil a los pacientes</li> <li>- Influyo positivamente en la vida de los demás.</li> <li>- Me siento con mucha energía al trabajar</li> </ul>	-Nivel de estrés alto (67 – 132 puntos)	

**Tabla 2**  
*Satisfacción Laboral*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	CRITERIO DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	Satisfacción por el trabajo	- Interés por el trabajo.	- Nivel de satisfacción laboral bajo (26 - 60 puntos)	Ordinal
		- Reconocimiento en el trabajo.		
		- Relación cordial con los jefes.		
	Tensión relacionada con el trabajo	- Mi trabajo no varía nunca.	- Nivel de satisfacción laboral medio (61 - 94 puntos)	
	Competencia profesional	- Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.		
		- Poco interés en el trabajo.		
Presión en el trabajo	-	- Desmerecer el trabajo.	- Nivel de satisfacción laboral alto (95 - 130 puntos)	
		- Me desconecto con frecuencia del trabajo.		
		- Relación cordial con los compañeros.		
Promoción profesional	-	- Me causa estrés la competitividad.		
		- Trabajo excesivo.		
		- No contar con recursos para desarrollar un trabajo.		

---

Relación interpersonal con los superiores.	- El entorno me impide desarrollar mi trabajo.
Relación interpersonal con los compañeros	- Tengo posibilidad de promoción profesional. - Me afectan los problemas de mis compañeros.
Características extrínsecas de estatus	- Satisfacción con el salario. - El puesto que ocupo es por mi capacidad.
Monotonía laboral	- Dinamismo laboral. - Alteración del estado emocional.

---

#### **4.7. Recolección de datos**

Para la recolección de datos es la etapa de la investigación por medio de la cual se recoge o recolecta la información o los datos de un estudio. Para ello se emplearon las técnicas e instrumentos específicos de recolección de datos <sup>48</sup>.

##### **4.7.1. Técnica**

La técnica utilizada fue la encuesta, que sirve para recolectar información que poseen los individuos según las variables de la investigación <sup>42</sup>. La encuesta se ajustó a la metodología designada y a los objetivos planteados.

#### 4.7.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que en ambos instrumentos solicita edad, sexo, estado civil y tiempo de servicio, luego se procede a las instrucciones de cada instrumento y las preguntas a analizar.

**Tabla 3**

*Ficha técnica del inventario de estrés laboral*

<b>Datos a consignar</b>
Nombre: Inventario de estrés laboral
Objetivo: Evaluar el estrés laboral
Autor: Maslach. C. y Jackson, SE. (1981)
Procedencia: Estados Unidos
Adaptación: Perú, Huamani (2017)
Administración: Individual
Duración: 20 min
Sujetos de Aplicación: Enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional, Lima
Estructura: El inventario consta de 22 preguntas con 7 alternativas: 0 = Nunca
1 = Pocas veces al año o menos
2 = Una vez al mes o menos
3 = Unas pocas veces al mes
4 = Una vez a la semana
5 = Pocas veces a la semana
6 = Todos los días

**Tabla 4**

*Ficha técnica del cuestionario de satisfacción laboral*

<b>Datos a consignar</b>
Nombre: Cuestionario de satisfacción Laboral
Objetivo: Evaluar la satisfacción laboral
Autor: La Font Roja (1988)
Procedencia: España
Adaptación: Perú, Huamani (2017)
Administración: Individual
Duración: 20 min
Sujetos de Aplicación: Enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional, Lima
Estructura: El cuestionario consta de 26 preguntas y 5 alternativas:
1 = Nunca
2 = Casi nunca
3 = A veces
4 = Casi siempre
5 = Siempre

### 4.7.3. Confiabilidad

**Tabla 5** *Confiabilidad de los instrumentos*

Variable 1: Estrés Laboral	Variable 2: Satisfacción laboral
El instrumento de Maslach Burnout Inventory es el más usado a nivel internacional y determinado su validez por criterio de jueces y tiene una confiabilidad por alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0,812 que es aceptable, realizado por Huamani (2017), además consta de 3 dimensiones como son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con sus 22 ítems y va a medir el desgaste del profesional de la salud.	El instrumento de La Font Roja mide la satisfacción laboral en el contexto de salud, está en versión Española y fue sometido a criterio de jueces y se determinó la confiabilidad por alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,678 el cual es aceptable realizado por Huamani (2017), consta de 26 ítems que miden los problemas en el ambiente físico del trabajo.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

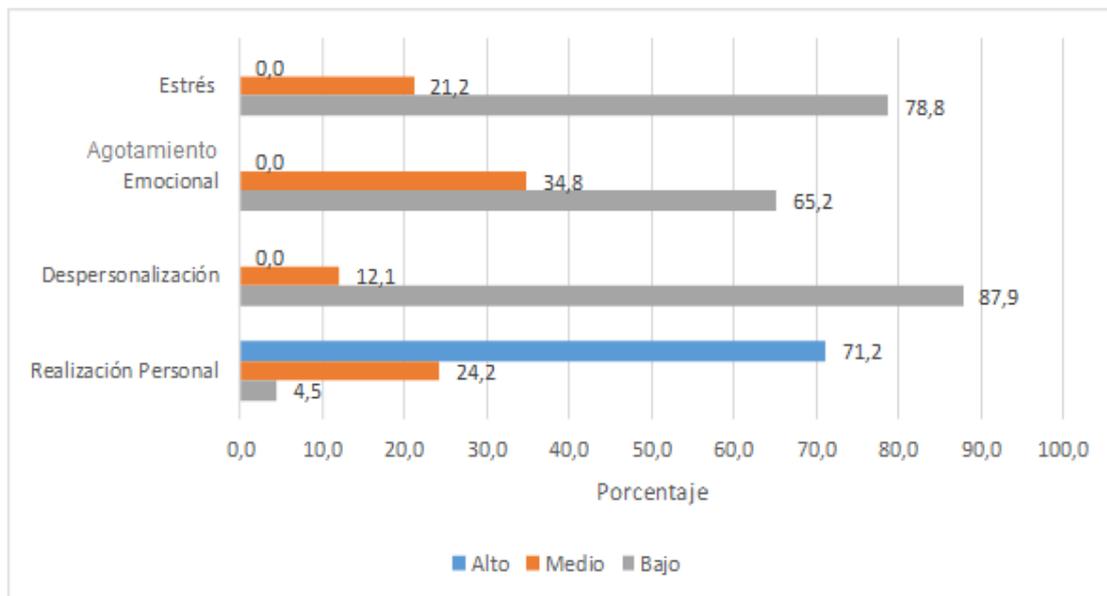
**Tabla 6**

*Nivel de estrés del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala.*

Variables	Alto		Medio		Bajo		Total
	n	%	n	%	n	%	n
Estrés	0	0.0	14	21.2	52	78.8	66
Agotamiento Emocional	0	0.0	23	34.8	43	65.2	66
Despersonalización	0	0.0	8	12.1	58	87.9	66
Realización Personal	47	71.2	16	24.2	3	4.5	66

**Figura 1**

*Nivel de estrés del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala*



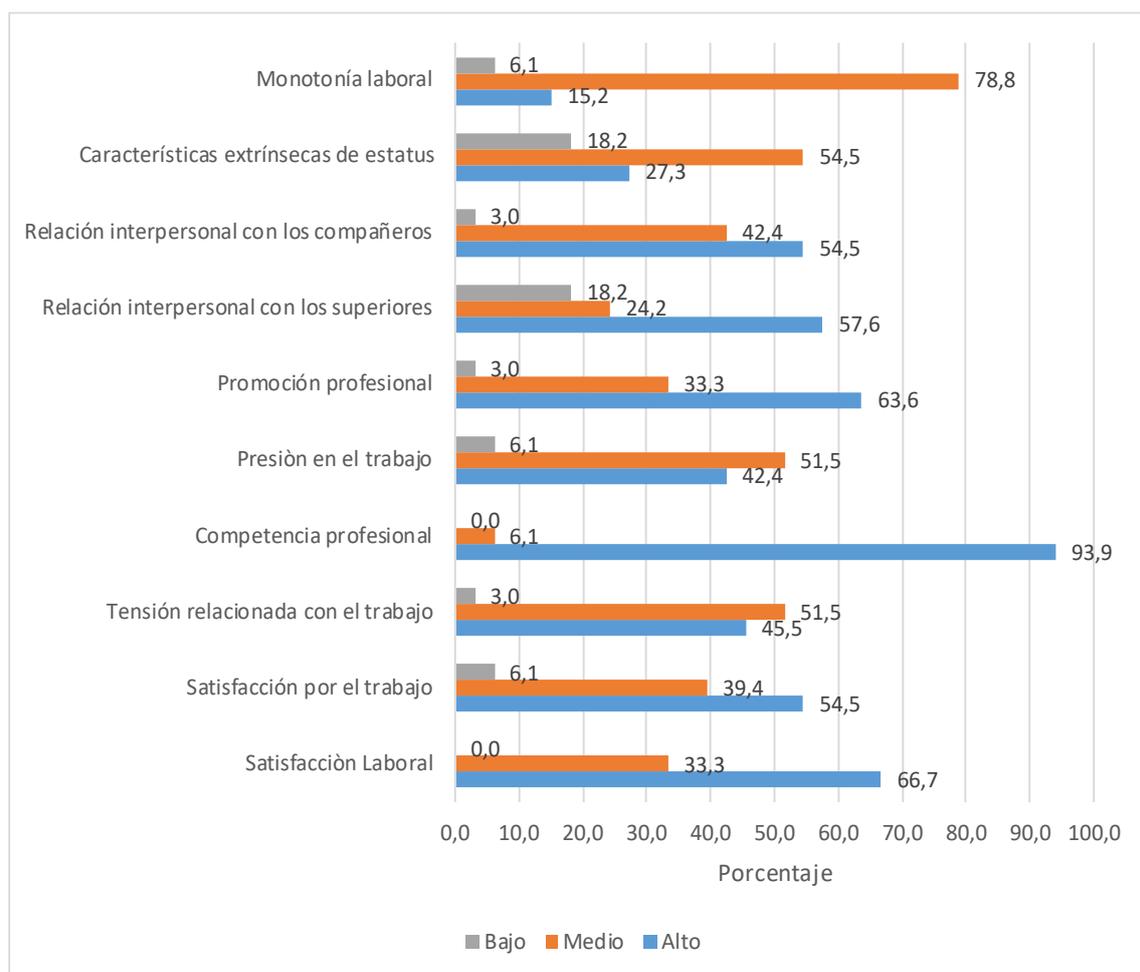
**Tabla 7**

*Nivel de satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud TÁCALA.*

Variables	Alto		Medio		Bajo		Total n
	n	%	n	%	n	%	
Satisfacción Laboral	44	66.7	22	33.3	0	0.0	66
Satisfacción por el trabajo	36	54.5	26	39.4	4	6.1	66
Tensión relacionada con el trabajo	30	45.5	34	51.5	2	3.0	66
Competencia profesional	62	93.9	4	6.1	0	0.0	66
Presión en el trabajo	28	42.4	34	51.5	4	6.1	66
Promoción profesional	42	63.6	22	33.3	2	3.0	66
Relación interpersonal con los superiores	38	57.6	16	24.2	12	18.2	66
Relación interpersonal con los compañeros	36	54.5	28	42.4	2	3.0	66
Características extrínsecas de estatus	18	27.3	36	54.5	12	18.2	66
Monotonía laboral	10	15.2	52	78.8	4	6.1	66

**Figura 2**

*Nivel de satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud TÁCALA*



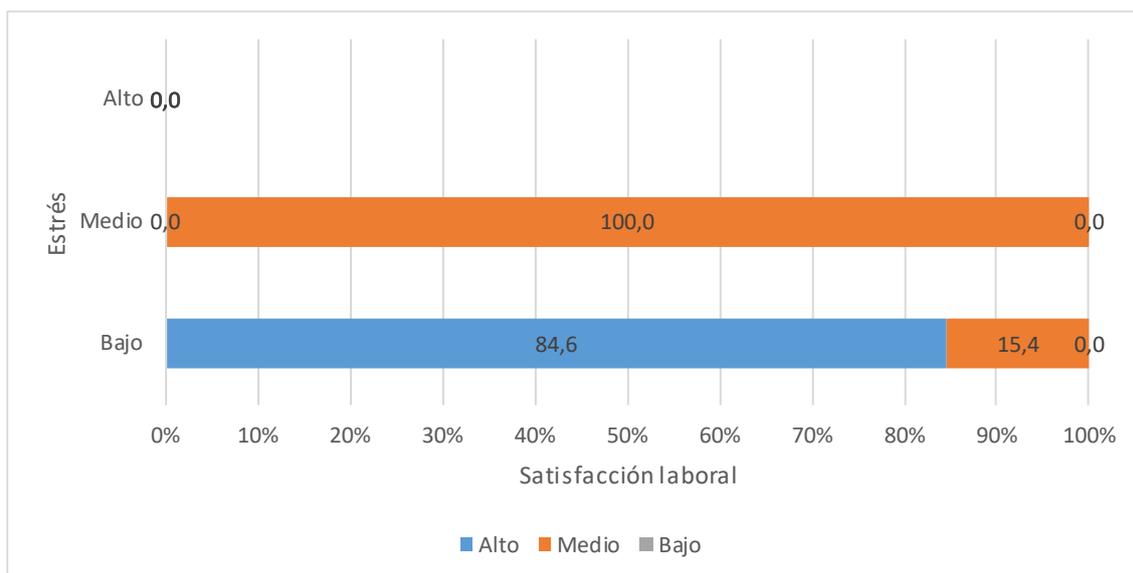
**Tabla 8**

*Niveles de estrés y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala.*

Estrés	Satisfacción laboral						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
Medio	0	0.0	14	100.0	0	0.0	14
Bajo	44	84.6	8	15.4	0	0.0	52
Total	44	66.7	22	33.3	0	0.0	66

**Figura 3**

*Niveles de estrés y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala.*



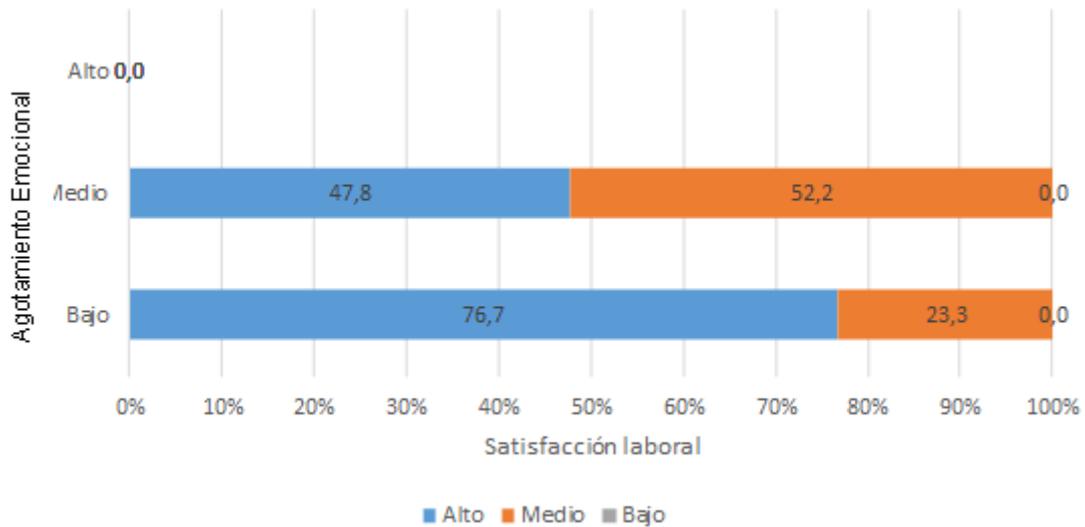
**Tabla 9**

*Niveles de Agotamiento emocional y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud TÁCALA.*

Agotamiento Emocional	Satisfacción laboral						Total n
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
Medio	11	47.8	12	52.2	0	0.0	23
Bajo	33	76.7	10	23.3	0	0.0	43
Total	44	66.7	22	33.3	0	0.0	66

**Figura 4**

*Niveles de Agotamiento emocional y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud TÁCALA.*



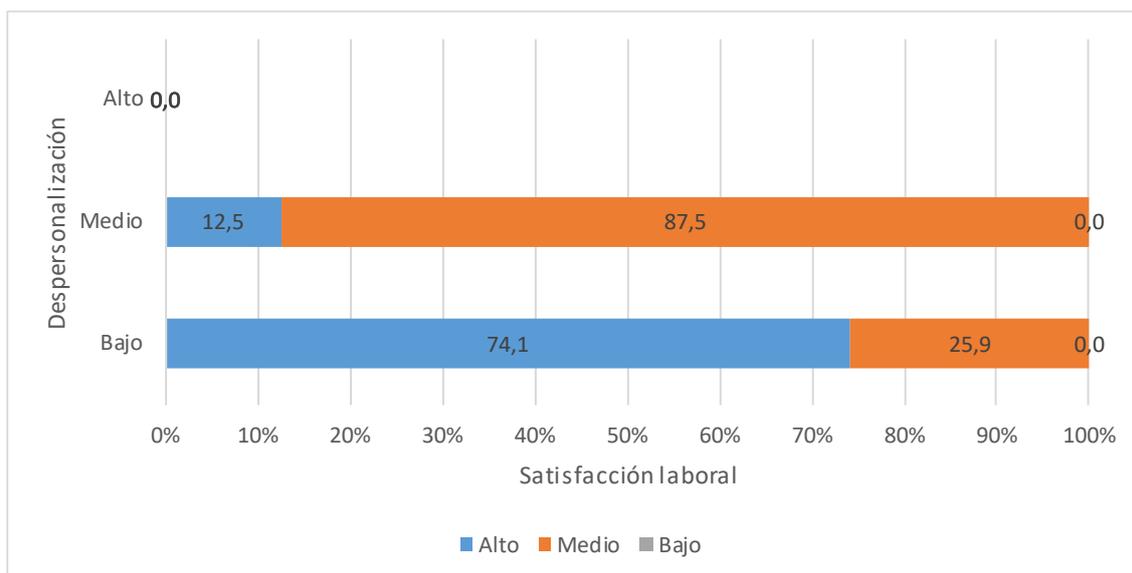
**Tabla 10**

*Niveles de despersonalización y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.*

Despersonalización	Satisfacción laboral						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0
Medio	1	12.5	7	87.5	0	0.0	8
Bajo	43	74.1	15	25.9	0	0.0	58
Total	44	66.7	22	33.3	0	0.0	66

**Figura 5**

*Niveles de despersonalización y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.*



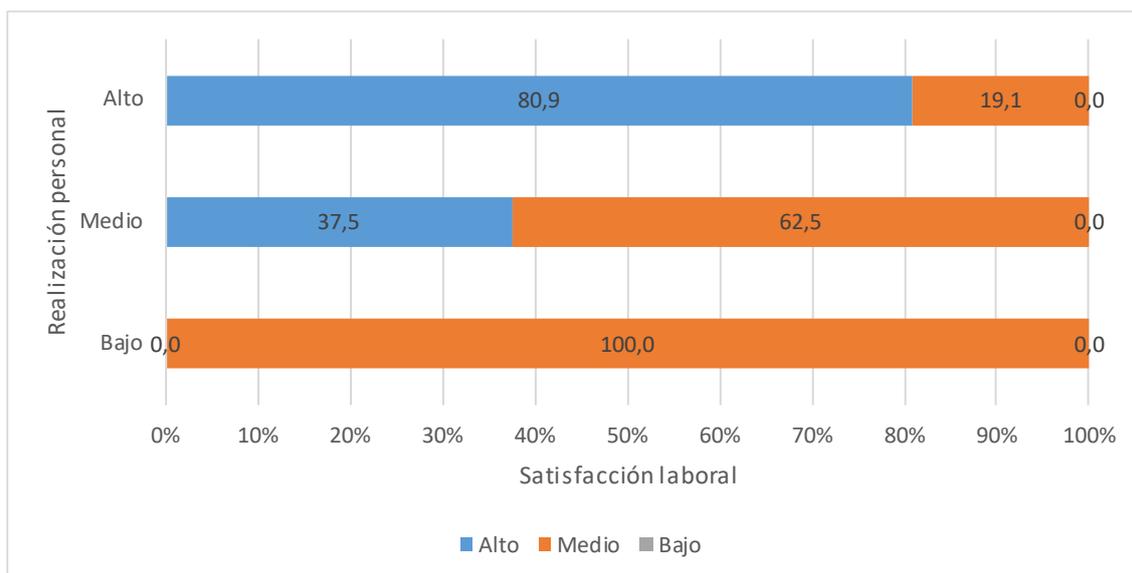
**Tabla 11**

*Niveles de realización personal y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala.*

Realización Personal	Satisfacción laboral						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	n
Alto	38	80.9	9	19.1	0	0.0	47
Medio	6	37.5	10	62.5	0	0.0	16
Bajo	0	0.0	3	100.0	0	0.0	3
Total	44	66.7	22	33.3	0	0.0	66

**Figura 6**

*Niveles de realización personal y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala.*



## 5.2. Interpretación de resultados

En la Tabla 6, se aprecia un Estrés de nivel bajo en un 78.8%, explicado por un Agotamiento emocional de nivel bajo en un 65.2%, una despersonalización de nivel bajo en un 87.9% y una realización personal de nivel alto en un 71.2% del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud TÁCALA.

En la Tabla 7, se observa una Satisfacción laboral de nivel alto en un 66.7%, explicado por un nivel alto en las dimensiones satisfacción por el trabajo en un 54.5%, competencia profesional en un 93.9%, promoción profesional en un 63.6%, relación interpersonal con los superiores en un 57.6%, relación interpersonal con los compañeros en un 54.5% y una Tensión relacionada con el trabajo de nivel medio en un 51.5% con tendencia a ser alto en un 45.5%, una presión bajo el trabajo de nivel medio en un 51.5% con tendencia a ser alto en un 42.4%, unas características extrínsecas de estatus de nivel medio en un 54.5% con tendencia a ser alto en un 27.3% y una monotonía laboral de nivel medio en un 78.8% con tendencia a ser alto en un 15.2% del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud TÁCALA.

En la tabla 8, se aprecia una satisfacción laboral de nivel medio en un 100% del personal asistencial con un nivel medio de estrés y una satisfacción laboral de nivel alto en un 84.6% del personal asistencial con un nivel bajo de estrés.

En la tabla 9, se observa una satisfacción laboral de nivel medio en un 52.2% del personal asistencial con un nivel medio de Agotamiento emocional y una satisfacción laboral de nivel alto en un 76.7% del personal asistencial con un nivel bajo de cansancio emocional.

En la tabla 10, se aprecia una satisfacción laboral de nivel medio en un 87.5% del profesional asistencial con un nivel medio de

despersonalización y una satisfacción laboral de nivel alto en un 74.1% del personal asistencial con un nivel bajo de despersonalización.

En la tabla 11, se aprecia una satisfacción laboral de nivel alto en un 80.9% del profesional asistencial con un nivel alto de realización personal y una satisfacción laboral de nivel medio en un 100% del profesional asistencial con un nivel bajo de realización personal.

### Pruebas de Normalidad

#### Hipótesis de normalidad

Ho: Los puntajes de las variables siguen una distribución normal

Hi: Los puntajes de las variables tienen una distribución diferente a la normal

#### Regla de decisión

Rechazar Ho si  $p < \text{Alfa} = 0.05$

#### Evidencia estadística

**Tabla 12**

*Pruebas de Normalidad del Estrés y la Satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.*

Variables	K-S <sub>66</sub>	p
Estrés	0.092	,200
Agotamiento Emocional	0.157	.000
Despersonalización	0.175	.000
Realización Personal	0.112	.039
Satisfacción laboral	0.126	.011
Satisfacción por el trabajo	0.147	.001
Tensión relacionada con el trabajo	0.124	.014
Competencia profesional	0.425	.000
Presión en el trabajo	0.167	.000
Promoción profesional	0.117	.026
Relación interpersonal con los superiores	0.209	.000
Relación interpersonal con los compañeros	0.125	.012
Características extrínsecas de estatus	0.141	.002
Monotonía laboral	0.338	.000

**Nota:** K-S<sub>66</sub>: Estadístico de Kolmogorov-Smirnov con 66 grados de libertad; p: Significancia

En la Tabla 12, se muestra evidencia estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) de una distribución diferente a la normal en los puntajes del Estrés, la Satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones.

Con base en la evidencia se decide rechazar  $H_0$ , procediéndose medir la relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

### Prueba de Hipótesis

#### Hipótesis general

**HG:** ( $\rho \neq 0$ ) Existe relación significativa entre el Estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

**H0:** ( $\rho = 0$ ) No existe relación significativa entre el Estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

#### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  si  $p < \text{Alfa} = 0.05$

#### Evidencia estadística

**Tabla 13**

*Relación entre el estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.*

Variables	rs	Magnitud	$p$
Estrés Satisfacción laboral	-.36 **	Moderada	.003

**Nota:** rs= coeficiente de correlación de Spearman;  $p$ : Significancia bilateral

\*\* $p < .01$

En la tabla 13, se presenta la evidencia de una muestra probabilística de  $n = 66$ , demostrándose la existencia de una relación inversa de magnitud moderada ( $.30 \leq r_s < .50$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) entre el estrés y la satisfacción laboral ( $r_s = -.36$ ) del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

Con base en la evidencia, se decide rechazar  $H_0$ .

## Hipótesis específica 1

**H1:** ( $p \neq 0$ ) Existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud tácala.

**H0:** ( $p = 0$ ) No existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  si  $p < \text{Alfa} = 0.05$

### Evidencia estadística

#### Tabla 14

*Relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala.*

Variables	rs	Magnitud	$p$
Agotamiento Emocional Satisfacción laboral	-.26 *	Pequeña	.038

**Nota:** rs= coeficiente de correlación de Spearman;  $p$ : Significancia bilateral

\* $p < .05$

En la tabla 14, se presenta la evidencia resultado de una muestra probabilística de  $n = 66$ , demostrándose la existencia de una relación inversa de magnitud pequeña ( $.10 \leq rs < .30$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral ( $rs = -.26$ ) del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala.

Con base en la evidencia, se decide rechazar  $H_0$ .

## Hipótesis específica 2

**H<sub>2</sub>:** ( $\rho \neq 0$ ) Existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión despersonalización y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

**H<sub>0</sub>:** ( $\rho = 0$ ) No existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión despersonalización y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

### Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si  $p < \text{Alfa} = 0.05$

### Evidencia estadística

#### Tabla 15

*Relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.*

Variables		rs	Magnitud	p
Despersonalización	Satisfacción laboral	-.30 *	Moderada	.015

**Nota:** rs= coeficiente de correlación de Spearman; p: Significancia bilateral

\* $p < .05$

En la tabla 15, se presenta la evidencia resultado de una muestra probabilística de  $n = 66$ , demostrándose la existencia de una relación inversa de magnitud moderada ( $.30 \leq r_s < .50$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) entre la despersonalización y la satisfacción laboral ( $r_s = -.30$ ) del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

Con base en la evidencia, se decide rechazar H<sub>0</sub>.

### Hipótesis Específica 3

**H<sub>3</sub>:** ( $\rho \neq 0$ ) Existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión realización personal y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

**H<sub>0</sub>:** ( $\rho = 0$ ) No existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión realización personal y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala

### Regla de decisión

Rechazar H<sub>0</sub> si  $p < \text{Alfa} = 0.05$

### Evidencia estadística

#### Tabla 16

*Relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.*

Variables		rs	Magnitud	p
Realización Personal	Satisfacción laboral	.35 **	Moderada	.004

**Nota:** rs= coeficiente de correlación de Spearman; p: Significancia bilateral  
\*\* $p < .01$

En la tabla 16, se presenta la evidencia de una muestra probabilística de  $n = 66$ , demostrándose la existencia de una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq rs < .50$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) entre la realización personal y la satisfacción laboral ( $rs = .35$ ) del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

Con base en la evidencia, se decide rechazar H<sub>0</sub>.

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivos de los resultados

En el siguiente apartado, se realizó un proceso de contratación entre los resultados obtenidos en el presente estudio y los antecedentes para evidenciar la robustez de la investigación. La discusión sirve de mucho porque los resultados obtenidos durante la investigación son coherentes a lo obtenido en otras investigaciones previas similares, por lo que cuanto más información de fondo corresponda a lo que se obtiene durante la investigación, más confiable será la investigación.

Desde la perspectiva metodológica, esta pesquisa a una de tercer nivel, lo que quiere decir que se trata de un estudio correlacional. El principal objetivo de esta clase de estudios se basa en demostrar la asociación entre las variables estudiadas. Se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, determinado por la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov), además, definir el valor de  $p$  (0,05) fue útil para ser usado como nivel con el cual se pudo determinar si se rechaza o se acepta la hipótesis de la teoría las investigadoras.

En cuanto a los resultados obtenidos a nivel descriptivo, se ha podido evidenciar que, en la variable estrés laboral con nivel bajo en un 78.8%, explicado por un Agotamiento emocional de nivel bajo en un 65.2%, una despersonalización de nivel bajo en un 87.9% y una realización personal de nivel alto en un 71.2% del profesional asistencial y de la variable satisfacción laboral de nivel alto en un 66.7%, explicado por un nivel alto en las dimensiones satisfacción por el trabajo en un 54.5%, competencia profesional en un 93.9%, promoción profesional en un 63.6%, relación interpersonal con los superiores en un 57.6%, relación interpersonal con los compañeros en un 54.5% y una Tensión relacionada con el trabajo de nivel medio en un 51.5% con tendencia a ser alto en un 45.5%, una presión bajo el trabajo de nivel medio en un 51.5% con tendencia a ser alto en un 42.4%, unas características extrínsecas de estatus de nivel medio en un 54.5% con tendencia a ser alto en un 27.3% y una monotonía laboral de nivel medio en un 78.8% con tendencia a ser alto en un 15.2%

del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.

## **6.2. Comparación resultados con marco teórico**

A partir de los resultados alcanzados en el estudio, se ha podido determinar que existe una relación inversa de magnitud moderada ( $.30 \leq r_s < .50$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) entre el estrés y la satisfacción laboral ( $r_s = -.36$ ) del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala, por lo que, en base a la evidencia, se decide aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la  $H_0$ . Estos resultados han sido comparados con otras investigaciones que tienen relación con el estudio, citando entre ellas a la de Cajo, M. (2020) quien, por medio de un estudio también cuantitativo y correlacional, buscó lograr el objetivo de determinar asociación entre el estrés y la satisfacción laboral, encontrando que sí había una relación significativa inversa y de magnitud moderada entre las variables, del mismo modo que en el resultado encontrado en este estudio. Sin embargo, en los trabajos previos también fue hallada la investigación de Carrillo J. (2020) que, aunque era también un estudio de tipo transversal, correlacional y cuantitativo y con las mismas variables, resultó que la relación entre estas, aunque fue significativa, fue de magnitud débil, con lo que, en la muestra de su investigación, las dimensiones “agotamiento emocional”, “despersonalización” y “realización personal”, influían poco en la satisfacción laboral.

Se ha podido determinar que existe una relación inversa de magnitud pequeña ( $.30 \leq r_s < .50$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral ( $r_s = -.26$ ) del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala, por lo que, en base a la evidencia, se decide aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la  $H_0$ . Esto guarda congruencia con el hallazgo del estudio de Gutiérrez M. (2018) quien, por medio de un estudio descriptivo y correlacional, buscó determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral, encontrando que, con respecto a la

dimensión de agotamiento emocional del estrés laboral, la correlación con la satisfacción laboral fue inversa, significativa, aunque de magnitud moderada, mostrando así que, a mayor agotamiento emocional, menor satisfacción en el trabajo. No obstante, en el estudio de Cubero y Wray (2021) en la cual se utilizó un estudio cuantitativo y correlacional en las mismas variables, y se determinó que la dimensión de agotamiento emocional no tuvo una correlación significativa la satisfacción laboral general, aunque sí una inversa significativa con la dimensión satisfacción con las prestaciones percibidas y satisfacción con el ambiente físico.

Se ha podido determinar que existe una relación inversa de magnitud moderada ( $.30 \leq r_s < .50$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral ( $r_s = -.30$ ) del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala, por lo que, en base a la evidencia, se decide aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la  $H_0$ . Esto se relaciona con la investigación de Gutiérrez M. (2018) en la que se obtuvo el mismo resultado por medio de un estudio correlacional, descriptivo y cuantitativo en las variables de estudio, en esa investigación se halló una asociación moderada, inversa y significativa entre la dimensión de despersonalización del estrés y la variable de satisfacción laboral. Por otra parte, en el estudio de Carrillo J. (2020) que también fue cuantitativo, correlacional, la dimensión se relacionó de forma débil con la satisfacción laboral general, de modo que se demostró su bajo impacto sobre ésta.

Se ha podido determinar que existe una relación directa de magnitud moderada ( $.30 \leq r_s < .50$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral ( $r_s = .35$ ) del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala, por lo que, en base a la evidencia, se decide aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la  $H_0$ . Según lo hallado a la

realización personal, se entiende que, a más realización personal, mayor satisfacción laboral; en ese sentido, en el estudio realizado por Caravaca *et al.* (2018), en el cual se empleó una metodología transversal, correlacional y no experimental como en la presente investigación, esto con el objetivo de hallar relación entre el estrés expresado a través del burnout y la satisfacción laboral; la asociación resultante entre la dimensión de realización personal y la satisfacción en el trabajo fue significativa y directa con magnitud moderada. En contrapeso a esta congruencia, la investigación de Carrillo J. (2020) muestra que no hubo asociación significativa entre esta dimensión y la satisfacción laboral, de modo que, el efecto de la realización era nulo en la forma en cómo la muestra que estudio experimentaba la satisfacción en el trabajo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Las conclusiones a las que se ha llegado en el estudio son:

- En cuanto al objetivo general, se ha podido determinar que, existe una relación significativa entre el Estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $-.36$ ; el cual indica que la relación es directa y de magnitud moderada y un valor de altamente significativo de  $p=.003$ , permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
- En cuanto al objetivo específico 1, se encontró que existe una relación significativa entre el Estrés en su dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $-.26$ ; el cual indica que la relación es inversa y de magnitud pequeña y un valor significativo de  $p=.038$ , permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
- En cuanto al objetivo específico 2, se encontró que existe una relación significativa entre el Estrés en su dimensión despersonalización y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $-.30$ ; el cual indica que la relación es inversa y de magnitud moderada y un valor significativo de  $p=.015$ , permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
- En cuanto al objetivo específico 3, se encontró que existe una relación significativa entre el Estrés en su dimensión realización personal y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $.35$ ; el cual indica que la relación es directa y de magnitud moderada y un valor significativo de  $p=.004$ , permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

## **Recomendaciones**

- El nivel general del estrés es bajo en más de 50% de la muestra, asimismo, aun se tiene un porcentaje considerable de trabajadores dentro de la muestra que presentan niveles medios y altos de este problema, sobre todo en lo que respecta al agotamiento emocional; en ese sentido, se recomienda la implementación de evaluaciones más detalladas sobre el estrés en la muestra, controles periódicos y estrategias basadas en la promoción de pausas activas.
- De manera más puntual, se sugiere el reforzamiento del trabajo en equipo en los grupos dentro del establecimiento de salud, de modo que no solo sean un soporte operativo unos con otros, sino, también emocional; además se recomienda que este papel y predisposición sea asumida por las jefaturas dentro de la organización.
- Asimismo, también se aconseja que se revise el diseño del trabajo, los desafíos que lo constituyen y el sistema de líneas de carrera, puesto que su puntaje fue calificado como regular por más de la mitad de los encuestados; realizar esto implicará crear una realidad que desafíe y no deje de estimular al empleado retos que le quiten algo de monotonía a la jornada laboral y, así se eleve el nivel de competencia que beneficiará tanto a la organización como al colaborador.
- También se sugiere establecer un sistema de reconocimiento social con detalles eventuales que premien el logro de objetivos puntuales para motivar y sostener el ánimo del personal asistencial del establecimiento de salud, esto a modo de contrapeso a la dura labor que realizan y que suele generar en ellos tensión en el día a día.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Soler Á, Del Castillo G. Utilización e implementación de indicadores de calidad para evaluar la atención en las emergencias extrahospitalarias: revisión sistemática. *Emergencias*. 2019 setiembre; 31: p. 346-352.
2. García G, Martínez A, Castillo N, Fajardo E, Zúñiga A. Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista de salud publica*. 2020 diciembre; p. 65-73.
3. Gil D, Guevara P, Quintero M. Eficacia de las intervenciones para la prevención y reducción del síndrome de burnout: una revisión sistemática. [Online].; 2017 [cited 2022 febrero 3]. Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/14179/Gil%20Diana-Guevara%20Paula-Quintero%20Maria%202017.pdf?sequence=2> .
4. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería/ datos clave. [Online].; 2020 [cited 2022 febrero 3]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria> .
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. El 39,9% de peruanos de 15 y más años de edad tiene al menos una comorbilidad. [Online].; 2020 [cited 2022 febrero 3]. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-399-de-peruanos-de-15-y-mas-anos-de-edad-tiene-al-menos-una-comorbilidad-12903/#:~:text=En%20el%20a%C3%B1o%202020%2C%20el%2041%2C1%25%20de%20las,rural%20\(31%2C%25\)](https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-399-de-peruanos-de-15-y-mas-anos-de-edad-tiene-al-menos-una-comorbilidad-12903/#:~:text=En%20el%20a%C3%B1o%202020%2C%20el%2041%2C1%25%20de%20las,rural%20(31%2C%25)) .
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Piura. Compendio estadístico. [Online].; 2017 [cited 2022 febrero 3]. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1505/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1505/libro.pdf) .
7. Lapulú S. Síndrome de Burnout en médicos asistentes que laboran en hospitales de contingencia Covid-19 Piura. Perú durante el período 2021. [Online].; 2021 [cited 2022 febrero 3]. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2670/MHUM-LAL-SOS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y> .

8. Aguirre K, Vauro M, Labarthe C. Estresores laborales y bienestar en el trabajo en el personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*. 2015; 9(2).
9. Alva J, Juárez J. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA Trujillo 2014. Tesis. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
10. Conchago D. Estrés en el desempeño Laboral de las Enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. Tesis. Quito: Universidad Nacional de Chimborazo; 2015.
11. América Economía. Ranking de los Mejores Hospitales 2021: el futuro que la pandemia nos está legando. [Online].; 2021 [cited 2022 febrero 3. Disponible en: <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/ranking-de-los-mejores-hospitales-2021-el-futuro-que-la-pandemia-nos-esta#:~:text=Ranking%20general,-La%20lista%20final&text=Como%20ya%20es%20tradicional%2C%20el,eficiencia%2C%20debido%20a%20la%20pandemi>.
12. Centro de Divulgación del Conocimiento Económico. Monitoreo Gasto Público: Gasto de salud en América Latina. [Online].; 2020 [cited 2022 febrero 3. Disponible en: <https://cedice.org.ve/observatoriogp/portfolio-items/gasto-de-salud-en-america-latina/#:~:text=El%20promedio%20del%20gasto%20social,en%20los%20sectores%20m%C3%A1s%20vulnerables>.
13. Organización Mundial de la Salud. Cobertura sanitaria universal. [Online].; 2021 [cited 2022 febrero 3. Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc)).
14. Galián I, Llor P, Ruiz J, Jiménez J. Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia. (Vol. 41, No. 2, pp. ). In *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*. 2018 mayo-agosto; 41(2): p. 181-189.
15. Fernández M, Raybaud L, Racedo M, Roberts C, Sabatini C, Morales D. Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un

- hospital privado de alta complejidad. Nure Inv, 16, 103. Nure Inv. 2019; 16(103): p. 1-8.
16. Info Capital Humano. 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. [Online].; 2022 [cited 2022 febrero 7. Disponible en: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>.
  17. Rojas J, Izaguirre D. Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. Sciendo. 2020 enero-marzo; 23(1): p. 71-77.
  18. Cubero O, Wray T. Riesgo de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del departamento de hemato-oncología, Hospital Nacional de Niños, Costa Rica – 2020. [Online].; 2020 [cited 2022 febrero 19. Disponible en: <http://repositorio.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81121/TFIA%20Revisado%20y%20listo%20SEP%20%20%2802-06-20%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
  19. Aguayo E. El estrés laboral y su influencia en la satisfacción laboral del personal del área de higiene del Gobierno Municipal de Esmeraldas. [Online].; 2021 [cited 2022 febrero 18. Disponible en: <https://181.39.85.171/bitstream/123456789/2584/1/Aguayo%20Daza%20Edgar.pdf>.
  20. Caravaca F, Carrión J, Pastor E. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. Revista Española de Sanidad Penitenciaria. 2018; 20(2): p. 40-46.
  21. Álvarez P, Chacón F, Sánchez E. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile. Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS. 2019 marzo; 17(1): p. 51-76.
  22. Oros B, Menghi S. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. Revista de Psicología. 2019; 10(20): p. 47-59.
  23. Tello L, Pereyra J. Síndrome de burnout y satisfacción laboral durante la pandemia en el personal de enfermería, Hospital Iquitos 2021. [Online].; 2021 [cited 2022 febrero 19. Disponible en:

<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1531/LOURDES%20DEL%20PILAR%20TELLO%20CALAMPA%20Y%20JUDITH%20ESTHER%20PEREYRA%20SANGAMA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

24. Gutiérrez M. Estrés y Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Emergencia del Hospital Regional del Cusco 2018. [Online].; 2018 [cited 2022 febrero 18. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34467/gutierr ez\\_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34467/gutierr ez_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
25. Carillo J. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes con trabajo remoto de una institución educativa privada de Moquegua 2020. [Online].; 2020 [cited 2022 febrero 18. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7297/Carrillo %20B%C3%A9jar,%20Jorge%20Lucio.pdf?sequence=1>.
26. Cortez D, Campana N, Huayama N, Aranda J. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. Propósitos y Representaciones. 2021 diciembre; 9(3).
27. Cajo E. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería Del Hospital Belén Lambayeque. Revista Científica Epistemia. 2020 junio; 4(1): p. 27-38.
28. Iniesta A. Guía sobre el manejo del estrés laboral desde Medicina del Trabajo. [Online].; 2016 [cited 2022 febrero 22. Disponible en: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>.
29. Bermejo I, García G, Sánchez A. Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. Revista Latina de Comunicación Social. 2017; 72: p. 1394-1417.
30. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. [Online].; 2016 [cited 2022 febrero 22. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf).

31. Vidal V. Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador - 2019. [Online].; 2019 [cited 2022 febrero 22. Disponible en: <http://digital.casalini.it/9788417873295> .
32. Karasek R. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*. 1979; 24: p. 285–308.
33. Osorio J, Cárdenas L. Work stress: a review study. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*. 2017; 13(1): p. 81-90.
34. French J, Caplan R, Harrison R. *The Mechanisms of Job Stress and Strain*. London.: Wiley; 1982.
35. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*. 1996; 1(1): p. 27-41.
36. Cooper L, Payne R. Stress at Work. *Journal of occupational behaviour*. 1978; 2(1): p. 73-78.
37. Pedraza N. Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. [Online].; 2020 [cited 2022 febrero 22. Disponible en: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/595> .
38. Vargas T, Montiel E, Becerra L. La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. [Online].; 2018 [cited 2022 febrero 20. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/331250139\\_La\\_satisfaccion\\_laboral\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_la\\_productividad](https://www.researchgate.net/publication/331250139_La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_productividad) .
39. Solana S, Alicia O. satisfacción laboral y cinismo organizacional: Un modelo estructural. [Online].; 2018 [cited 2022 febrero 22. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v17n3/1657-9267-rups-17-03-00021.pdf> .
40. Peña H, Villón S. Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. [Online].; 2017 [cited 2022 febrero 22. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7011913.pdf> .
41. Tamayo P. Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal. [Online].; 2016 [cited 2022 febrero 22. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=56441> .

42. Montero C, Fernández M, Cáceres E, Almeida S, Cáceres S. Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. [Online].; 2016 [cited 2022 febrero 22. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4277/427744808009.pdf> .
43. Sánchez M, García L. Trujillo, M. G. S., & Vargas, M. D. L. E. G. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia et Technica. 2017; 22(2): p. 161-166.
44. Océane B. La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo. [Online].; 2017 [cited 2022 febrero 22. Disponible en: <https://www.waterlogic.es/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-en-el-puesto-de-trabajo/> .
45. Álvarez L, López L, Silva N. Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. PODIUM. 2019;(35): p. 86-97.
46. Contreras C, Holguín Y. Contreras Camarena, Carlos. & Hol Moraguinles, Yojani. (2019). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente. Horizonte Médico. 2019; 20(2): p. 1-8.
47. CONCYTEC. Código nacional de Integridad científica. ; 2020.
48. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. Manual. Lima: Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de investigación; 2018.

## ANEXOS

### ANEXO 1 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			MÉTODO
			Variables	Dimensiones	Indicadores	
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo el estrés se relaciona con la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala Piura, en el periodo de marzo a abril 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> <b>PE1:</b> ¿Cómo el estrés en su dimensión agotamiento emocional se relaciona la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el</p>	<p><b>Objetivo general:</b> -Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>OE1:</b> Determinar la relación que existe entre el estrés en su dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre el Estrés y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tácala.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>HE1:</b> Existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud TÁCALA.</p> <p><b>HE1:</b> Existe relación significativa entre el Estrés en su</p>	<b>ESTRÉS LABORAL</b>	<p>Agotamiento emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agotamiento por el trabajo</li> <li>- Sentimiento de vacío al terminar el trabajo</li> <li>- Frustración en el trabajo</li> <li>- Trabajar con persona genere estrés</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo</b> <b>Según su finalidad</b> Aplicada <b>Según su nivel</b> Correlacional <b>Según la ocurrencia de los hechos</b> Transversal <b>Diseño:</b> No experimental <b>Tipo:</b> Descriptiva Correlacional</p> <p><b>Nivel:</b> Aplicativa</p> <p><b>Formula de investigación</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- Ox     M --- Oy     Ox --- r     Oy --- r     r --- relacion[relación]             </pre> </div>
				<p>Despersonalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de trato a los Pacientes</li> <li>- Sentimiento de Insensibilidad</li> <li>- Preocupación por cambios emocionales</li> </ul>	
				<p>Realización personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Comprendo fácil a los pacientes</li> <li>- Influyo positivamente en la vida de los demás.</li> <li>- Me siento con mucha energía al trabajar</li> </ul>	

<p>establecimiento de salud Táchala, en el periodo de marzo a abril 2022?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cómo el estrés en su dimensión de despersonalización se relaciona con la satisfacción del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala, en el periodo de marzo a abril 2022?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cómo el estrés en su dimensión de realización personal se relaciona con la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de</p>	<p><b>OE2:</b> Determinar la relación que existe entre el estrés en su dimensión de despersonalización y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.</p> <p><b>OE3:</b> Determinar la relación que existe entre el estrés en su dimensión de realización personal y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.</p>	<p>dimensión de despersonalización y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.</p> <p><b>HE1:</b> Existe relación significativa entre el Estrés en su dimensión de realización personal y la satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala.</p>	<p><b>SATISFACCIÓN LABORAL</b></p>	<p>1. Satisfacción por el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por el trabajo</li> <li>- Reconocimiento en el trabajo</li> <li>- Relación cordial con los jefes</li> </ul>	<p>Donde: Ox: Variable Estrés laboral Oy: Variable Satisfacción laboral R: Coeficiente de Relación</p> <p><b>Población:</b> Conformado por 90 profesionales asistenciales que laboran en el establecimiento de salud de Táchala</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra fue probabilística, siendo conformada por 66 profesionales asistenciales que laboran en el establecimiento de salud de Táchala</p> <p><b>Técnica:</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumento(s):</b> Inventario de estrés laboral y cuestionario de satisfacción laboral</p>
<p>2. Tensión relacionada con el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi trabajo no varía nunca</li> <li>- Tengo poca responsabilidad en mi trabajo</li> </ul>					
<p>3. Competencia profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poco interés en el trabajo</li> <li>- Desmerecer el trabajo</li> </ul>					
<p>4. Presión en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Me desconecto con frecuencia del trabajo</li> <li>- Relación cordial con los compañeros.</li> <li>- Me causa estrés la competitividad</li> </ul>					
<p>5. Promoción profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo excesivo.</li> <li>- No contar con recursos para desarrollar un trabajo</li> </ul>					

salud Tácala, en el periodo de marzo a abril 2022?				6. Relación interpersonal con los superiores.	- El entorno me impide desarrollar mi trabajo.	
				7. Relación interpersonal con los compañeros.	- Tengo posibilidad de Promoción profesional. - Me afectan los problemas de mis compañeros	
				8. Características extrínsecas de estatus.	- Satisfacción con el salario. - El puesto que ocupo es por mi capacidad.	
				9. Monotonía laboral	- Dinamismo laboral. - Alteración del estado emocional.	

## ANEXO 2 Instrumento de medición



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

### ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL QUE LABORA EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD TACALA PIURA, 2022

#### **Presentación:**

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación con el propósito de obtener información para determinar el Estrés y la Satisfacción laboral en profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Tacalá Piura, 2022. Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y verdaderas, garantizándole que la información brindada será anónima. Agradezco su participación.

#### **I. DATOS GENERALES:**

1. Edad: .....
2. Sexo: F ( ) M( )
3. Estado civil: .....
4. Tiempo de servicio: .....

#### **Instrumento: Cuestionario para medir el estrés laboral**

#### **II. Instrucciones:**

A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta.

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes 4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días

N°	Ítem	0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4.	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5.	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10.	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13.	Me siento frustrado en mi trabajo							
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18.	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.							
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22.	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas							

Gracias

## Instrumento: Cuestionario para medir la satisfacción laboral

### III. Instrucciones:

A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta.

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1.	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
2.	Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
3.	La relación con mis jefes es muy cordial					
4.	Se lo que se espera de mí en mi trabajo					
5.	Mi trabajo en el centro es el mismo de todos los días, no varía nunca					
6.	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo					
7.	Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado					
8.	Tengo poca independencia para organizar mi trabajo					
9.	Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas					
10.	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
11.	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
12.	Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro					
13.	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales					
14.	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
15.	Con frecuencia la competitividad o él está a la altura de los demás, me causa estrés o tensión					
16.	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
17.	Creo que mi trabajo es excesivo					
18.	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					

19.	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo					
20.	La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente					
21.	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
22.	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar					
23.	El sueldo que percibo es adecuado					
24.	Estoy convencido de que ocupó el puesto que me corresponde por capacidad y preparación					
25.	Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo					
26.	Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o las horas de sueño.					

Gracias por su colaboración

### ANEXO 3 base de datos SPSS

Satisfacción	Tenrión rel.	Competenc	Proziñ en.	Promoción	Relación in	Relación in	Caracterís	Manatón'a	Satisfacción
19	23	10	11	18	3	10	5	6	105
16	12	6	6	12	8	6	6	8	80
18	19	10	12	14	6	10	6	4	99
16	13	10	12	19	10	7	6	5	98
15	16	9	12	14	8	8	7	8	97
19	21	10	14	18	10	7	10	6	115
14	20	10	9	19	7	8	9	6	102
14	20	10	9	20	7	8	9	6	103
15	17	10	10	19	10	9	9	6	105
17	16	9	11	16	8	7	7	6	97
16	23	10	11	17	9	7	3	5	101
12	18	10	9	18	10	8	7	6	98
14	22	10	13	19	7	9	8	6	108
18	12	6	3	20	5	6	6	6	82
13	19	9	12	16	8	10	8	4	99
6	21	8	8	18	10	6	4	6	87
13	17	10	10	16	10	6	6	8	96
14	17	10	11	12	2	10	6	6	88
18	18	10	10	15	7	8	5	5	96
16	18	10	15	14	8	10	9	8	108
18	16	10	11	12	8	6	6	7	94
13	11	8	11	15	4	5	8	5	80
18	22	10	15	14	8	8	6	6	107
14	23	10	15	12	7	9	7	6	103
20	18	10	9	14	2	6	4	5	88
13	20	10	13	17	3	7	6	6	95
7	18	8	9	17	9	9	2	5	84
20	21	10	11	20	10	10	10	10	122
14	23	10	11	8	7	4	4	6	87
15	17	10	13	13	8	8	7	6	97
13	18	10	12	15	10	8	4	6	96
15	20	10	13	15	9	7	5	6	100
11	17	8	12	14	3	7	7	5	84
19	23	10	11	18	3	10	5	6	105
16	12	6	6	12	8	6	6	8	80
18	19	10	12	14	6	10	6	4	99
16	13	10	12	19	10	7	6	5	98
15	16	9	12	14	8	8	7	8	97
19	21	10	14	18	10	7	10	6	115
14	20	10	9	19	7	8	9	6	102
14	20	10	9	20	7	8	9	6	103
15	17	10	10	19	10	9	9	6	105
17	16	9	11	16	8	7	7	6	97
16	23	10	11	17	9	7	3	5	101
12	18	10	9	18	10	8	7	6	98
14	22	10	13	19	7	9	8	6	108
18	12	6	3	20	5	6	6	6	82
13	19	9	12	16	8	10	8	4	99
6	21	8	8	18	10	6	4	6	87
13	17	10	10	16	10	6	6	8	96
14	17	10	11	12	2	10	6	6	88
18	18	10	10	15	7	8	5	5	96
16	18	10	15	14	8	10	9	8	108
18	16	10	11	12	8	6	6	7	94
13	11	8	11	15	4	5	8	5	80
18	22	10	15	14	8	8	6	6	107
14	23	10	15	12	7	9	7	6	103
20	18	10	9	14	2	6	4	5	88
13	20	10	13	17	3	7	6	6	95
7	18	8	9	17	9	9	2	5	84
20	21	10	11	20	10	10	10	10	122
14	23	10	11	8	7	4	4	6	87
15	17	10	13	13	8	8	7	6	97
13	18	10	12	15	10	8	4	6	96
15	20	10	13	15	9	7	5	6	100
11	17	8	12	14	3	7	7	5	84

analis	Emp	per	prop	al	liza	in	aci	5	Per	Bur	out
8									30		26
15									47		16
0									37		29
1									37		12
20									40		34
6									44		10
15									30		34
10									39		30
20									47		26
7									44		28
2									48		2
29									40		38
38									47		41
7									46		13
9									48		37
9									43		15
9									43		15
22									46		4
33									37		19
33									37		16
7									37		19
13									47		20
11									42		18
11									30		36
1									46		3
11									12		49
25									41		13
27									41		60
9									46		12
8									43		14
20									47		31
25									33		52
1									46		3
10									39		48
4									18		40
15									44		19
10									41		18
24									44		38
7									34		23
19									36		34
11									30		36
11									35		26
4									47		16
23									36		38
6									41		13
30									29		59
9									43		18
21									30		49
11									34		25
28									37		44
9									47		21
15									48		15
0									4		44
33									45		68
21									40		29
14									36		30
21									38		48
35									26		64
20									14		63
7									33		31
30									39		59
12									36		24
25									36		37
8									47		21
38									45		68

## ANEXO 4: Carta de aceptación

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

El director Juan Bautista Villegas Pacherez Gerente del Establecimiento de salud de Táchala, quien suscribe:

HACE CONSTAR:

Que, **María Victoria Peña Venegas**, identificada con D.N.I N° 47630610 y **Juana Tesen Rumiche**, identificada con D.N.I N° 46194983, estudiantes del programa académico de enfermería de la **UNIVERSIDAD AUTONOMA de Ica**, han ejecutado la aplicación de instrumentos de recolección de datos (cuestionarios), con su trabajo de investigación titulado **“Estrés y satisfacción laboral del profesional asistencial que labora en el establecimiento de salud Táchala, Piura 2022”**. En el mes de abril del presente año; mostrando responsabilidad e interés por el logro de su investigación.

Se le expide la presente constancia para los fines que crean conveniente.

Castilla 20 abril del 2022.

Atentamente



  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD PIURA  
COMUNIDAD DE ADMINISTRACION DE SALUD  
CLAS. CAYSHANO NEREIDA  
-----  
**Dr. Juan Bautista Villegas Pacherez**  
JEFE E.S. I-3 TACHALA  
CMP: 50656 RNE: 040661

## ANEXO 5: Evidencia Fotográfica



10:43 10:51 54% 54%

**ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD TACALA PIURA**

Se ha registrado tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD TACALA PIURA**

Se ha registrado tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

**ANEXO 6 Consentimiento Informado**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Fecha:.....

Yo:....., identificado(a) con DNI (carnet de extranjería o pasaporte de extranjeros) N°....., acepto participar voluntariamente de la investigación titulada: ....., la cual pretende determinar la relación que existe entre ..... y ....., con ello autorizo se me pueda realizar una entrevista y aplicar el instrumento compuesto por dos encuestas ..... y ....., comprometiéndome a responder con veracidad cada uno de ellos

Además, se me informo que dicho instrumento es anónimo y solo se usarán los resultados para fines del estudio, asimismo autorizo la toma de una foto como evidencia de la participación. Con respecto a los riesgos, el estudio no representará ningún riesgo para mi salud, así como tampoco se me beneficiará económicamente por él, por ser una decisión voluntaria en ayuda de la investigación.

---

**FIRMA DE LA INVESTIGADORA:**

Nombre.....

**DNI.** .....

---

**FIRMA DEL PARTICIPANTE**

## ANEXO 7 informe de Turnitin al 28% de similitud

### GRUPO N° 2

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>13%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>15%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>1%</b> PUBLICACIONES	<b>8%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<a href="http://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<a href="http://webinei.inei.gob.pe">webinei.inei.gob.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe">Repositorio.Ucv.Edu.Pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## ANEXO 8 Corrector de estilos

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

El que suscribe, docente con maestría en mención en gestión de los servicios de la salud,  
hace llegar el presente:

### CONSTANCIA CORRECTOR DE ESTILO

A la bachiller, **Peña Venegas María Victoria** y la bachiller **Tesen Rumiche Juana**, candidata al grado de licenciada en enfermería, quien presento su tesis titulada “ **ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL QUE LABORA EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD TACALA PIURA, 2022**” el mismo que tuve a la vista para su revisión y corrección de ser necesario, documentos que encuentro bien elaborados en su contenido ortográfico y gramatical.

Entrego la siguiente petición de los mencionados para los fines pertinentes.

Piura, 30 del mes de abril del 2022.

Atentamente,

  
FIRMA  
DNI: 44424034

Mg. Jorge Antonio Hernandez Vela