



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE  
SALUD EN LA EMERGENCIA SANITARIA DEL CENTRO DE  
SALUD QUILMANA, AÑO 2020”

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN  
CON LOS SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:  
CAMPOS CASAS, MARTHA ALEJANDRINA  
GUERRA LEVANO, JULIA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

DOCENTE ASESOR:  
DR. GIORGIO ALEXANDER AQUIJE CÁRDENAS  
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-9450-671X

CHINCHA, 2023

## **Miembros del jurado**

---

Dr. Elio Javier Huamán Flores  
Presidente

---

Mg. Susana Marleni Atuncar Deza  
Secretaria

---

Mg. Hilda Luzmila Félix Pachas  
Miembro

## **Dedicatoria**

A Dios y a nuestras familias por el apoyo y comprensión durante todo el tiempo de estudio.

## **Agradecimiento**

### **Al Centro de Salud de Quilmaná**

Por brindar el apoyo al presente estudio desde los inicios, brindando los consentimientos respectivos, asegurando el desarrollo de la investigación.

### **A la Universidad Autónoma de Ica**

Por proporcionar todos los medios administrativos, para el desarrollo del estudio, a la vez por brindar una educación de calidad, para finalizar la investigación.

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo, determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020. Metodología de investigación fue de un enfoque cuantitativo, analítico, correlacional y de corte Transversal. La población y muestra estuvo conformada por 50 profesionales que cumplen con los criterios de inclusión. El método de recolección de datos fueron dos encuestas cada una para medir a cada variable. Los resultados fueron los siguientes, con respecto a la variable estrés, se observa que el 14% (7) posee un nivel intermedio, mientras que el 14% (7) posee un nivel bajo, es así que el 72% (36) posee un nivel muy bajo. Con respecto a la variable satisfacción laboral, se observa que un 4% (2) posee un nivel alto, el 44% (22) posee un nivel medio y el 52% (26) posee un nivel bajo. El resultado de la prueba de correlación según Spearman fue de  $p=0.027$ . Concluye existe relación estadísticamente entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal que labora en el centro de salud mencionado.

**Palabras clave:** Conocimiento, estrés, satisfacción laboral, personal de salud.

## Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between stress and job satisfaction of health personnel in the health emergency of the Quilmaná Health Center, year 2020. Research methodology was of a quantitative, analytical, correlational and Cross section. The population and sample consisted of 50 professionals who meet the inclusion criteria. The data collection method was two surveys each to measure each variable. The results were as follows, with respect to the stress variable, it is observed that 14% (7) have an intermediate level, while 14% (7) have a low level, so that 72% (36) have a very low level. Regarding the job satisfaction variable, it is observed that 4% (2) have a high level, 44% (22) have a medium level and 52% (26) have a low level. The result of the correlation test according to Spearman was  $p = 0.027$ . It concludes that there is a statistically relationship between stress and job satisfaction in the personnel who work in the mentioned health center.

**Keywords:** Knowledge, stress, job satisfaction, personal health.

# INDICE GENERAL

<b>Asesor .....</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>v</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>10</b>
2.1. Descripción del problema .....	10
2.2. Pregunta de investigación general.....	14
2.4. Justificación e Importancia.....	14
2.7. Alcances y limitaciones.....	16
<b>III. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
Antecedentes.....	17
3.2. Bases teóricas .....	23
3.3. Marco Conceptual.....	37
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>40</b>
4.1. Tipo y nivel de investigación .....	40
4.2. Diseño de investigación .....	40
4.3. Población y muestra .....	40
4.4. Hipótesis general y específica .....	41
4.5. Identificación de las Variables .....	43
4.6. Operacionalización de Variables .....	45
4.7. Recolección de datos.....	49
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
5.1. Presentación de resultados .....	55
<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>77</b>
6.1. Análisis descriptivo de los resultados .....	77
6.2. Comparación de resultados con marco teórico.....	82
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>91</b>
Anexo 01. Matriz de Consistencia .....	92
Anexo 02: Instrumento de recolección de información .....	94
Anexo 03: Validación o ficha técnica .....	100

Anexo 04. Base de datos de prueba piloto .....	103
Anexo 05. Base de datos.....	105
Anexo 06. Carta de presentación .....	108
Anexo 07. Constancia de aplicación.....	110
Anexo 08. Evidencias fotográficas.....	111



## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación posee una metodología cuantitativa, de diseño transversal y analítica, lleva por título: Estrés y satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del centro de salud Quilmaná, año 2020, para optar el título de licenciada en enfermería, dicha investigación está siendo desarrollada por las estudiantes de la Facultad De Ciencias de la Salud de la carrera profesional de enfermería de la Universidad Autónoma De Ica, Campos Casas, Martha Alejandrina y Guerra Lévano, Julia.

Tenemos como objetivo, determinar la relación que hay entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del centro de salud Quilmaná, año 2020. Para lo cual se llevará a cabo en el distrito de Quilmaná, Cañete.

La motivación para el desarrollo de este proyecto es la preocupación por el personal de salud que en la actualidad presenta diversos sucesos que ponen en riesgo su salud, ocasionando así un estrés en los trabajadores de salud que trabajan en el centro de salud de Quilmaná y una total satisfacción en su área de trabajo por distintos factores. El motivo principal es identificar en qué nivel de estrés se encuentra el personal del área de la salud del Centro de Salud de Quilmaná, como también determinar en qué grado de satisfacción que poseen acerca de su trabajo, en el que se desempeñan actualmente.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1. Descripción del problema**

Actualmente los profesionales de la salud que laboran en su Puesto o Centro de Salud (Hospital), se enfrenta a una crisis mundial debido a la emergencia sanitaria que estamos viviendo. Pues alrededor del mundo muchos profesionales se encuentran estresados debido a los altos índices de contagios que se desarrollan y el fallecimiento de muchos compañeros de trabajo, que luchan día a día para salvar la vida de los ciudadanos. Incluso el clima laboral se encuentra muy afectado debido al estrés que padecen, causa un efecto de insatisfacción en su centro de trabajo.

Durante el 2017, en una investigación desarrollada por la OMS, estableció que el país de México actualmente ocupa uno de los principales puestos a nivel global sobre el estrés en sus ciudadanos. En el cual, se demuestra que un 12.4% de la población ha presentado el estrés agudo y ocasional, también se determinó que el 29.9% de la población total de mexicanos presenta estrés laboral. Se calculó que alrededor de 2 millones en la etapa vida joven, llega al borde del suicidio por este problema de salud mental<sup>1</sup>.

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud expone en su página web acerca de los profesionales de la salud, que sufren de estrés debido a un constante temor y miedo, de que a pesar que usan un EPP, siguen teniendo los virus en su ropa como también en su piel, a pesar de los cuidados que mantienen, esto genera estrés de contagiarse en cualquier momento como también a sus familiares<sup>2</sup>.

El Foro Internacional de Medicina Interna señala que uno de los problemas que origina el estrés en los profesionales de la salud es la utilización del equipo de protección personal esto genera un desgaste físico al personal, ya que de acuerdo con los estudios y las experiencias expuestas se determina al momento de utilizar esto requiere un tiempo debido, debido a que se debe colocar

correctamente, esto genera un atraso en ciertos procedimientos o en ciertas atenciones<sup>3</sup>.

Un estudio realizado nos demuestra que los profesionales de la salud ya no poseen una buena calidad de vida, debido a la situación de emergencia, esto ocurre a causa de la emergencia sanitaria. El rechazo y la discriminación por sus propios pacientes como los individuos de la sociedad, pues son muy golpeados psicológicamente en esta situación lo que les genera estrés, esto también está influenciado por factores familiares y personales, pues también están con el constante pensamiento de que pueden contagiar a sus familiares ocasionando conflictos psicológicos en su personalidad<sup>4</sup>.

López, A.<sup>5</sup> señala en su artículo científico, acerca del impacto que ha tenido la pandemia en la salud mental de los profesionales de la salud, pues como bien señala los profesionales prestadores de salud, siempre han estado en constante peligro de desarrollar problemas psicológicos, como también el de padecer alguna enfermedad, los niveles de estrés se han elevado actualmente en cada profesional que labora, ya que no solo es el estrés de contagiarse en su centro de labores sino que también el trato discriminatorio por parte de la sociedad también afecta emocionalmente a por profesionales de primera línea de salud.

Mejía, K.<sup>6</sup> sostiene que estrés si influye en el desempeño laboral de los profesionales de la salud, esto debido a los distintos factores que encuentra en su investigación como económicos familiares y sociales, ya que esto refleja que las consecuencias pueden agravarse como por ejemplo aumento del estrés, aburrimiento, fatiga, abuso de fármacos para calmar algunos síntomas del estrés, pueden surgir problemas como el alcoholismo o uso de drogas.

Sanchez et al. da a conocer mediante su artículo científico, acerca de los retos actuales en los profesionales de salud acerca del cambio de horarios de trabajo, para lo cual determina que de 206 encuestados,

un 26% determina que su rol de trabajo ha sido modificado, por otro lado, el 30% posee 5 turnos nocturnos más de lo que ya laboraba anteriormente, esto generará muchas complicaciones y Altos niveles de estrés al personal debido a una sobrecarga laboral, el factor tiempo se verá muy afectado, pues se tendrá un mayor riesgo de contagio y menos tiempo afectivo con la familia<sup>7</sup>.

El MINSA del estado peruano, en el mes de junio del presente año, decreto un bono a los profesionales de la salud, por su acto de servicio hacia los ciudadanos, este beneficio era de s/ 720.00. este beneficio lo recibieron profesionales de la salud como licenciados en enfermería, personal técnico, médicos entre otros, que atienden a toda la población peruana en estado de emergencia. Esto fue promulgado por el Decreto de Urgencia N° 053-2020<sup>8</sup>.

De acuerdo con una investigación en Perú, por Heredia acerca sobre la satisfacción laboral, determina en su población de estudio, que un agotamiento emocional influye de manera considerable en la satisfacción de los profesionales de la salud, siendo las mujeres el mayor número de encuestados las menos satisfechas en su centro de labores. Esto también posee diferentes factores como la edad, el sexo, la unidad de trabajo, factor social y familiar entre otros<sup>9</sup>.

Fernández et al.<sup>10</sup> enfatiza que el estrés laboral ocurre debido al trauma que padecen los profesionales de la salud al ver que muchos compañeros de trabajos y los mismos pacientes que llegan a atenderse dan positivo a la enfermedad algunos ya complicados por la enfermedad pierden la vida, esto es uno de los causantes de estrés en el personal pues incluso atender a un familiar en ese estado es muy estresante para los profesionales, ya que su prioridad es atender a la población, pero poseen el temor de contraer la enfermedad o bien contagiar a sus familiares.

En la actualidad, el personal que labora en el área de la salud del Centro de Salud de Quilmaná, se encuentra en un estado crítico desde el ámbito psicológico hasta el ámbito físico debido a la actual pandemia, en la cual desarrollan sus actividades, afrontándose diariamente a la enfermedad, con un alto nivel de estrés debido a todos los cuidados que deben tener para los demás como para sí mismos.

Muchos profesionales que laboran en este centro de salud, ya están padeciendo de ciertos problemas físicos, como los dolores de cabeza, debido a la presión que se mantiene durante la atención a pacientes y posiblemente con COVID – 19, de acuerdo con las observaciones y el dialogo establecido con los trabajadores de la salud, se encuentra en una situación complicada manifestando síntomas como, el insomnio debido al aumento de horas laborales, el miedo a contraer la enfermedad y contagiar a sus familiares. Ciertos profesionales padecen de problemas gastrointestinales debido a la ausencia de apetito por tiempos prolongados de trabajo.

En cuanto a la satisfacción laboral, el personal está insatisfecho con las medidas de seguridad que le brinda, lo cual hace que mantengan una actitud muy preocupante por el miedo a contraer la enfermedad, esto genera un cambio en su personalidad como irritable con sus compañeros de labores o con los mismos pacientes. La falta de incentivo económico al personal de salud ha hecho que su capacidad de superarse o de mejorar la atención, haya disminuido considerablemente. Pues no están de acuerdo con el salario que les brindan debido a los riesgos que corren en la actualidad.

La poca consideración por parte de los jefes administrativos del centro de salud hacia los profesionales de la salud ha disminuido drásticamente debido a que ahora exigen mayores horas laborales, pero con un sueldo que no corresponde a la realidad de la emergencia sanitaria, la falta de empatía ha generado una total insatisfacción laboral.

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

- ¿Cuál es la relación del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud Quilmaná, año 2020?

## **2.3. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el estrés y con los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020?
- ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020?

## **2.4. Justificación e Importancia**

La investigación presentada, brindará aporte seguro y confiable sobre el nivel de estrés que posee el personal del área de la salud como también se identificará el grado de satisfacción laboral que poseen, mediante estos resultados se brindara las recomendaciones adecuadas para solucionar estos problemas.

También ayudara a que la población de Quilmaná pueda conocer cuál es el actual estado en el que se presentan a laborar los profesionales de la salud y de alguna manera entender la situación por la cual están pasando, con respeto y empatía.

Ayudará al centro de salud de Quilmaná, a buscar estrategias para solucionar este problema que padecen sus trabajadores, mediante

diferentes técnicas de laborales o remunerables como también una ayuda de psicólogos del área de salud mental.

Esta investigación brindará la información a la comunidad científica demostrando cual es el actual estado tanto físico como emocional frente al estrés de los trabajadores del área de salud de Quilmaná frente a la emergencia sanitaria. De alguna manera influirá en los factores sociodemográficos y personales de trabajo en que laboran los profesionales de la salud, mejorando así su calidad de vida y buscar medidas para bajar los niveles de estrés en el que se encuentren. De esta forma se mejorará la percepción de una satisfacción laboral mejorando así su productividad como profesionales.

## **2.5. Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

## **2.6. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el estrés y con los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.
- Determinar la relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.
- Identificar la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

- El presente estudio tendrá como lugar de estudio el Centro de Salud de Quilmaná.
- La población de estudio está conformada exclusivamente con profesionales de la salud.
- La investigación se realiza con fines de identificar el nivel de estrés y satisfacción laboral que poseen los profesionales de la salud que laboran en dicho establecimiento.

### **Limitaciones**

- Poco acceso para aplicar el cuestionario debido a que el personal tiene horarios definidos y en diferentes días.
- Mínima interacción con la población de estudio debido a la COVID-19. Teniendo un distanciamiento.
- Uso de recursos tecnológicos para el procesamiento de pruebas estadísticas (Prueba piloto de los cuestionarios).
- Falta de comunicación permanente con el asesor debido a las clases virtuales.



### III. MARCO TEÓRICO

#### Antecedentes

##### 3.1.1. Internacionales

Osmar<sup>11</sup> en su investigación titulada: *“Estrés y satisfacción laboral”*. Juntos argumentan que el logro de los objetivos a nivel laboral tiene un papel muy importante para el desarrollo profesional, el poder cumplir sus metas es posible si existe una buena organización empresarial. Es por ello que impulsaron la realización de esta investigación para así identificar los factores que impactan en la satisfacción del personal que labora. Se propusieron el siguiente objetivo identificar la relación del estrés en la satisfacción laboral de los colaboradores de los diferentes comercios del Centro Comercial Pradera Xela, de la ciudad de Quetzaltenango. La metodología que usaron para realizar su investigación fue descriptiva. La población de estudio con la cual contaban era con 30 personas, por ser un grupo pequeño decidieron trabajar con toda la población. Los resultados que obtuvieron fue en su pregunta acerca de las horas laborables de los trabajadores y su relación con el agotamiento, se obtuvo un 36% respondió algunas veces, el 33% casi siempre y 21% señaló que nunca. Algunos de los empleados brindaron informaron objetivo a los investigadores argumentando que los episodios de estrés inician por clientes que solo observan los productos y no logran generar ganancias para la empresa. Llegando a la deducción de que existe una relación entre la satisfacción y el estrés entre los colaboradores, esto se debió a fechas significativas en donde los clientes permitían ganancias a la empresa y a la vez los colaboradores tenían mayor responsabilidad incrementando el estrés.

Olivera, L.<sup>12</sup> realizó una investigación acerca del: *“Estudio de burnout y estrés laboral en profesionales de la salud”*. Explica que el nivel de estrés ha ido aumentando progresivamente al pasar de los años. Trayendo consecuencias daños emocionales en los

trabajadores del sector salud. El síndrome de Burnout es una patología en la cual se manifiesta de manera consecutiva, en la mayoría de los casos afecta a personas con desgaste cognitivo, afectando así diferentes áreas de la persona. Para ello, se propuso el siguiente objetivo, determinar los estresores que inciden en el aumento del síndrome burnout en los docentes del área de salud. La metodología de estudio fue de enfoque cualitativo, pues se refiere a la comprensión de la literatura para desarrollar la investigación. La recolección de datos fue mediante un estudio de la información hallada a través de la ayuda de un programa de Excel, creado a partir de los criterios del investigador, como el análisis, la recolección de datos y la manera de organizarlos. Los resultados que se encontraron fueron divididos de la siguiente manera, las características y dimensiones de la variable, la conceptualización de la variable y la observación conjuntamente con un análisis de investigaciones. Se concluye que la revisión de estudios e investigaciones con respecto al burnout y el estrés laboral, presentan actualizaciones consecutivamente por diversos autores, el aporte de la investigación fue enriquecer al investigador acerca de las dimensiones que afectan en mayor estancia a las personas con este síndrome.

### **3.1.2. Nacionales**

García, N.<sup>13</sup> en su tesis titulada: *“Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del profesional de enfermería del centro de salud santa julia. Piura, 2018”*. García plantea que los profesionales de la salud como las enfermeras, se enfrentan diariamente a situaciones estresantes, desde el cuidado del paciente hasta en la parte administrativa, como también las capacidades y acciones que deben tener de acuerdo al servicio en el cual se desempeñan laboralmente, pues cada servicio tiene un nivel más alto de responsabilidad con el paciente.

Ocasionando que las enfermeras no pueden lograr un mejor desempeño laboral. Es por ello, que se planteó el siguiente objetivo, determinar la influencia del estrés laboral con la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Santa Julia -2018. Su método de estudio fue de un enfoque cuantitativo, correlacional, descriptivo y de cohorte transversal. Su población de estudio fue de 20 enfermeras. Su recolección de datos fue mediante el uso de una encuesta. Los resultados que encontraron fueron que, una calidad mala de atención con un nivel de estrés medio obtuvo un 65,0% <sup>(13)</sup> del total, también una calidad regular de atención con un nivel de estrés medio obtuvo un 55%. García concluye que con respecto al nivel de estrés con la dimensión de agotamiento es alto, también con la dimensión personal su resultado fue alto y con la personalización se obtuvo un nivel medio en los enfermeros del Centro de Salud de Santa Julia.

Manrique, M.<sup>14</sup> en su tesis titulada *“Factores laborales relacionado al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales del hospital nacional Daniel Alcides Carrión”*. Planteo su problema de la siguiente manera, el estrés en las enfermeras hace que exista una menor productividad debido al evento estresante, también que mientras padecen de esta enfermedad, suelen disminuir sus capacidades para superarse como profesionales, también el servicio que brinda no es el adecuado debido a la intranquilidad o frustración de la enfermedad. Todo esto ocasiona problemas al hospital debido a su bajo nivel de atención hacia sus clientes. De acuerdo a las circunstancias de su población se planteó el siguiente objetivo identificar la relación entre factores laborales y nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016. Su metodología de trabajo fue tipo

cuantitativo, transversal y correlacional. Su población fue de 30 enfermeras. La información lo obtuvo mediante el uso de un cuestionario. sus resultados fueron que el factor laboral bajo con relación al nivel bajo de estrés laboral se obtuvo un 33%, el 13% presento un factor laboral bajo con relación a un nivel bajo de estrés laboral y un factor laboral bajo se obtuvo un 16.5%. concluye que hay una relación entre los factores laborales y el nivel de estrés laboral, es muy baja.

Kian, K.<sup>15</sup> en su investigación para obtener su grado de magister fue: *“Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de Huacho 2016”*. Kian formula en su realidad problemática que las condiciones ambientales en las que se encuentra su población de estudio, es la escasez de materiales que impiden el correcto desempeño de las enfermeras en sus servicios correspondientes. También argumenta los síntomas de manera subjetiva que manifiestan las enfermeras ante la presión que exige su entorno laboral, debido a la ausencia de los materiales o recursos para desempeñar sus labores. Lo cual genera una mala atención a hacia sus clientes del hospital en el cual laboran. Se plantea el siguiente objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2016. Su metodología es de segundo nivel, correlacional, de cohorte transversal y prospectivo. Su método de recolección de información es mediante el uso de un cuestionario. Su población fue de 67 enfermeras. Sus resultados fueron el nivel de satisfacción alto con un nivel leve de estrés fue de un 24%, nivel de satisfacción moderado con un nivel de estrés leve un 16% y un nivel de satisfacción bajo con un nivel moderado de estrés fue de un 42%. Llegando a la conclusión que si existe una relación

significativa entre el nivel estrés y la satisfacción laboral en las enfermeras.

Novoa, D.<sup>16</sup> en su tesis titulada: *“Estrés y grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas”*. Plantea lo siguiente el profesional de enfermería se enfrenta diariamente a múltiples tareas durante su servicio laboral de acuerdo a la complejidad del servicio que se encuentre, esto genera una fatiga para cumplir con todas las actividades que normalmente se deberían de hacer, pero las horas trabajadas son excesivas por falta de personal. Esto genera ciertos problemas de comunicación con los familiares o el vínculo afectivo debido al excesito tiempo de trabajo o de labores. Es por ello que se plantea el siguiente objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, 2018. Su método de investigación fue cuantitativo, de cohorte transversal de tipo descriptivo- correlacional. Su población de estudio fue de 25 enfermeros. Recolecto la información mediante el uso de cuestionario. Sus resultados fueron de, la relación del nivel de estrés moderado y grado de satisfacción laboral, alto de un 89%, el nivel de estrés moderado con relación al grado medio de la satisfacción laboral obtuve un 77% y el 67% de enfermeros poseen un nivel de estrés moderado relacionado con un grado bajo de satisfacción laboral. Concluyo que, si existe una relación significativa con el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral, del personal de salud.

### **3.1.3. Regionales o locales**

Gejaño, E.<sup>17</sup> en su investigación titulada: *“Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos hospitales, Ica – 2018”*. Describe su situación del problema en la cual hace referencia que ciertos profesionales de la salud al

estar en un ambiente estresante no se relacionan adecuadamente con sus pacientes y se pierde la cordialidad en la atención. Esto influye mucho en calidad de atención de los profesionales y por ende del mismo hospital. Por ello su objetivo es el siguiente: Determinar la relación entre estrés laboral y calidad en la atención por el personal de enfermería de dos hospitales de Ica 2018. Su metodología fue metodológica y empírica, correlacional. Su población de estudio fue 206 enfermeras de las cuales 134 enfermeras fueron su muestra. Recolecto su información mediante un cuestionario y test. Llegando en conclusión que efectivamente hay una relación significativa de un 0,866 con respecto al estrés en que laboran y la calidad de atención proporcionada se analiza la conclusión y se argumenta que mientras aumenta el estrés la calidad de atención disminuye.

Benites et. at.<sup>18</sup> Realizaron una investigación en la región de Ica, la cual lleva por título: *“Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del hospital regional de Ica – 2016”*. Exponen en su planteamiento del problema que el personal de enfermería que labora en Hospital presenta cotidianamente eventos de sobrecarga laboral, la responsabilidad que poseen al momento de brindar cuidados específicos a sus pacientes, generando un estrés en sus actividades diarias. Esto genera en el personal de enfermería síntomas particulares como insomnio, cambios en su personalidad, surgen ciertas patologías el sistema gastrointestinal, la presencia de cefalea, afectando también el ámbito familiar generando conflictos entre la pareja, entre otros. Para lo cual se presentó el siguiente objetivo, determinar los factores laborales y los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica, 2016. La metodología que se uso fue de un diseño fue no experimental, descriptiva, de un nivel aplicativo y de cohorte transversal. La población que utilizaron para desarrollar su estudio constó de

290 profesionales de enfermería entre hombres y mujeres, pero su muestra fue de 58 enfermos. El instrumento para recoger la información fue mediante el uso de un cuestionario de 16 ítems. Los resultados que se evidenciaron fue que, con respecto al nivel de estrés, en los y las enfermeras, el 43.1% presentó un nivel medio de estrés (25), el 25.9% presento un nivel bajo de estrés (15), el 31% presentó un nivel alto de estrés (25). Llegaron a la conclusión que los factores que influyen en el estrés laboral son la exigencia y presión por parte del Hospital, como también factores ambientales de los enfermeros, se obtuvo un nivel alto. Con respecto al estrés se evidenció que el nivel de estrés de los enfermeros es de un nivel medio.

### **3.2. Bases teóricas**

#### **Estrés laboral**

Según la OMS, determina que el estrés es una enfermedad del presente siglo. También otros autores la señalan como la enfermedad del siglo XXI<sup>19</sup>.

Según diversos autores argumenta que el estrés, es un tipo de reacción natural del organismo, ante la presencia de un evento que requiere un excesivo desgaste tanto físico como en la parte psicológica. El problema de esto, es cuando este evento se presenta de manera consecutiva y es por ello, que causa diversos daños en nuestro organismo. Cuando ocurre este evento en una persona que labora en un determinado lugar que requiere su desempeño, este se vuelve muy bajo, por el excesivo cansancio que presenta, lo cual impide su desarrollo funcional, ocasionando problemas en el lugar que labora, a esto se le denomina estrés laboral. Esto ocasiona, que la persona no aumente su capacidad de desempeño laboral y se vea muy afectada, originando así un retraso en su superación profesional.

Esta condición laboral afecta tanto físicamente como psicológicamente a la persona que la padece, esto también se ve

influenciado por el cargo que maneje la persona ya que se enfrenta a problemas o circunstancias más estresantes debido a nivel de responsabilidad. Según diversos estudios realizados cuando esta enfermedad se encuentra de manera crónica en la persona, se pierde la afectividad interpersonal, de manera que la persona se vuelve más irritable e incomprensible, lo cual hace que se originen problemas en la comunicación con los demás.

Según la OIT, refiere que el estrés laboral es un suceso que cuando ocurre en una persona, es debido a la exigencia o a la presión que exista al momento de desempeñarse laboralmente, las cuales hacen que el organismo se prepara a un evento violento. También argumentan que el estrés es un grupo constituido de múltiples reacciones que le permiten al cuerpo agotar situaciones que requieren grandes cantidades de energía<sup>20</sup>.

Diversos autores afirman que existen dos formas de padecer el estrés:

**El estrés agudo o episódico:** En estos casos el evento de estrés aparece de manera repentina y posee un tiempo muy pequeño, posteriormente desaparece sin causar daño alguno.

Normalmente este evento puede estar presente en varios momentos de las vidas de los individuos, más de una vez han estado con este tipo de estrés y es que es normal debido a diferentes adversidades que se enfrentan los individuos en sus actividades cotidianas desde el hogar, en la sociedad y en el trabajo. A pesar que son distintos los factores que pueden influenciar a que surja este evento estresante. Pero no quita el daño a pesar que dure poco tiempo, genera en el organismo ciertos problemas, los cuales pueden ser solucionados a corto plazo y se obtiene una recuperación estable.

**El estrés crónico:** este tipo se origina cuando la persona está en constante estado de estrés, generando dificultades posteriores en el organismo de los empleados.



Este tipo de estrés, aparece cuando el individuo se encuentra constantemente en una situación de peligro o que la persona lo perciba desde su punto de vista como peligroso. Normalmente encontramos individuos que llevan esta sensación demasiado tiempo y sin descanso o no presentan una tranquilidad mental, pues la vida rutinaria que llevan o el centro de trabajo los hace estar en esta situación. Ocasionando daños muy serios a su salud, pues sumado a toda la mente también se ve involucrada y es más difícil curarse mentalmente que físicamente.

### **Fases del estrés**

- Fase de alarma: Cuando una persona se le presenta un evento de estrés, el cuerpo realiza cambios en diferentes órganos para poder afrontar dicha situación a nivel físico, se produce sudoración, xerostomía, miosis, pulso acelerado, taquipnea, elevación de la presión arterial, aumento de la adrenalina y noradrenalina, a nivel psicológico también se generan alteraciones como la ansiedad, intranquilidad, elevando la capacidad de concentración. Todos estos cambios realizan el cuerpo para afrontar dicha situación.

En esta fase los individuos empiezan a padecer las primeras molestias de la enfermedad mental, pues esto se origina por un mal manejo del tiempo que establecen para convivir de manera cotidiana con sus labores o sus respectivas actividades. En esta fase varios individuos se han encontrado pues es una primera fase en la cual es muy fácil padecerla o poseerla. Los ciertos rasgos físicos que pueden presentarse en esta fase la mayor parte de la población ya las han desarrollado y llegan a manejarla de manera normal, en algunos casos, la carga no es tan excesiva. Pues de acuerdo a la definición establecida, esta sintomatología puede afectar a los individuos de forma progresiva.

- Fase de resistencia: En esta fase encontramos un conjunto de cambios generados por el organismo para enfrentarse a una situación de estrés, de manera que estos son a nivel físico, conductual, cognitivo y emocional, al producirse una alteración de todos estos grupos, se llevan al máximo para poder solucionar o mantener un equilibrio antes el evento. Si esto prosigue el cuerpo estará muy agotado para poder recuperarse de manera adecuada ocasionando otros daños por un uso excesivo de las funciones corporales, cognitivos, entre otros.

En esta fase está comprendida de una manera totalmente distinta a otras fases, ya que aquí podemos observar que las personas que se llegan a esta etapa, padecen de otros malestares tanto físicos como psicológicos. Estos daños se verán más relacionados con la salud ya que afectara de manera más letal a la salud de los individuos. Cuando se llega a esta fase pues se posee una vida en la cual se encuentra en constantemente momento de episodios que son estresantes ya sean que estrés influenciados por diversos factores o actitudes que tomen las personas.

- Fase de agotamiento: Cuando las personas llegan a esta última fase quiere decir que la fase de resistencia no fue efectiva y el organismo al estar constantemente en este evento de estrés, se encuentra agotado debilitando nuestro organismo, de tal manera que surgen ciertas patologías crónicas como por ejemplo diabetes, hipertensión, cáncer, entre otras patologías crónicas. Las cuales resultan del agotamiento corporal debido al estrés prolongado<sup>21</sup>.

Por lo siguiente, en esta fase encontramos a un individuo totalmente desgastado por el estrés que padece de manera múltiples en varios momentos del día en que realiza sus labores o actividades. Como se ha mencionado anteriormente este fase

también se le denomina un estrés que posee el individuo por bastantes periodos del tiempo en el cual, se han ido desarrollando otras enfermedades que han ido complicando y desgastando su salud ya sea corporal o mental, se ven dañadas y en muchos de los casos algunos individuos optan por el suicidio y no enfrentar sus problemas porque poseen un conocimiento de no superar este problema de salud, piensan que no poseen una actitud valiente para hacer frente a dicha patología.

Los individuos a través del tiempo pasan por todas estas fases y en cada una de ellas, el organismo se ve involucrado pues existe un daño a distintos órganos, la existencia de un cansancio mental y físico se hacen más evidentes, la carga emocional se ve muy involucrada. Debido a esto las actitudes de la persona cambian drásticamente al punto de desconocer a la persona pues presenta cambios muy notorios para la sociedad. Ocasionando así problemas con las relaciones interpersonales que toda persona debe tener en esta vida, para lograr un desarrollo social. La empatía en estas situaciones desaparece totalmente del individuo convirtiéndolo en una persona desinteresada socialmente, entre otras palabras frías ante las emociones de los demás.

### **Consecuencias del estrés laboral**

El estrés trae consigo diversas patologías tanto física como psíquica, como también puede que sea el problema en la personalidad de la persona o en el ambiente en el cual desempeñan y ocasionan un daño en su organismo. Estos también pueden ser:

- ❖ **Consecuencia social:** Pueden ser factores que afectan al ambiente laboral del empleado, debido a este problema el

individuo busca emplear una distracción consumiendo un tipo de drogas o sustancias para relajarse, como por ejemplo el alcohol, fumares activos, entre otros. Esto genera un cambio corto plazo a nivel de actitud y comportamiento del empleado, generando así problemas con sus compañeros, familia, jefes.

Uno de los factores que influyen mucho en la capacidad de enfrentar los problemas es justamente la sociedad o el ambiente donde realizan sus actividades. Teniendo así ya un problema, pues si la sociedad genera complicaciones para el individuo este podrá percibir aún más la poca cordialidad en sus actividades genera cambios en la persona que ya se encuentra en un estado de padecimiento sobre el estrés.

- ❖ Consecuencia económica: En los últimos años se ha registrado una baja en cuanto al ingreso económico debido a un estrés, el cual genera que los empleados no asistan a sus labores cotidianas, la poca productividad para el desarrollo de la empresa también ocupado un lugar muy relevante en la empresa y sociedad, sin desarrollo industrial no existe el desarrollo del entorno físico ni el de la empresa.

Uno de los grandes aspectos en la sociedad es la relevancia que le trasmite el poder económico sobre los que no lo poseen, pues algo vital y que debemos tener en cuenta es que los seres humanos trabajamos para obtener un producto en general el cual es el dinero es ello, lo que hace que algunas personas olviden y dejen de lado su propia salud. Es la razón por la cual las personas se llegan a enfermar o padecer de diversas enfermedades.

La OIT afirma que el estrés se ha desarrollado como una enfermedad y a la vez como un problema de salud actual, como resultado de grandes datos estadísticos de personas que

presentan esta enfermedad. También resulta ser un problema de a nivel mundial desde el ámbito económico, como también de desarrollo industrial a la vez se suma la salud mental como también el área corporal de los pobladores o empleados<sup>20</sup>.

### **Factores relacionados al estrés laboral en enfermería.**

- ❖ Factores Personales: Se determina como características que la misma persona posee la responsabilidad de cambiar o mejorar para una mayor comodidad y productividad laboral. En diversos casos estas características que influyen son, familiares de tipo pareja, el hogar entre otros, que generan una frustración en la persona, lo cual le impide realizar toda de decisiones para un mejor desarrollo a nivel de productividad. También surgen otros problemas como la dependencia de un compañero para brindar una atención de calidad, como también pueden influir el tiempo de vida y el sexo al cual ha optado la persona, a su entorno laboral.
  
- ❖ Factores Ambientales: son factores externos que influyen en la capacidad de desarrollo del profesional para brindar una adecuada atención, tales como:
  - La iluminación: desde el ámbito de la enfermería, se puede argumentar que los turnos nocturnos son muy diferentes con respecto a los turnos diurnos, pues se hace un mayor esfuerzo a nivel ocular, como también afecta las horas de sueño de los profesionales de enfermería.
  - El ruido: Trabajar con pacientes o niños en estados de dolores extremos o que generan fuertes ruidos, los cuales afectan la concentración del personal como también en el desempeño.
  - Ambientes contaminados: los enfermeros trabajan diariamente con residuos altamente peligrosos, desde una canalización hasta la realizar de

procedimientos más complejos como la aspiración de secreciones, generan que el personal se encuentre en riesgo si es que, no se maneja bien los depósitos para cada contaminante de acuerdo a nivel de toxicidad o contaminación. Pues si no se brindan las debidas medidas de protección el personal disminuirá en su producción laboral por miedo a contagiarse de cualquier enfermedad.

- La temperatura: Los enfermeros, en la actualidad están laborando en una temperatura elevada debido al equipo de protección personal, esto genera que existe un discomfort, al momento de realizar procedimientos ya que limita algunas acciones, como la respiración.

❖ Factores Organizativos: estos factores involucran a la institución o empresa, ya que es la responsabilidad de ellos, el poder brindar a sus empleados un buen ambiente laboral y producir una buena satisfacción. En algunos casos las instituciones no le brindan la seguridad laboral a su personal, ocasionando un estrés de por medio. El aumento de horas laborales o también los cambios de turnos no favorables o equitativos para todos los profesionales de enfermería, ocasionando una sobrecarga laboral, tal vez por falta de recurso humano lo que genera una baja en la productividad de los enfermeros debido a que no cuentan con apoyo en sus labores. La presencia de una mala comunicación de parte de la jefatura con el personal que labora también afecta significativamente en la satisfacción de las personas pues la atención no será la ideal debido al clima con el cual se labora diariamente<sup>22</sup>.

Estos factores son muy poco percibidos por las personas pues piensan que no poseen relevancia en su vida, o que

simplemente no puede afectarlos en su salud. Lo ven como algo sin relevancia y es allí por donde empieza el problema de la sociedad, pues no se observa delicadamente a los factores desencadenantes de futuros problemas a la salud de las personas. Los factores del ambiente son los más involucrados como también los organizacionales pues a pesar que la persona lleve un equilibrio en su personalidad y en su ámbito social, estos factores hacen que este equilibrio se pierda en su totalidad cambiando a las personas.

## **Teoría de la Motivación creada por Herzberg**

Esta teoría fue planteada por el psicólogo Frederick Herzberg, quien señalaba que el adecuado rendimiento de un empleado se ve influenciado por la satisfacción que sienta al estar en el puesto realiza sus actividades. También proponía que la satisfacción se ve influenciado por el nivel anímico que presente la persona ya que si es elevado su rendimiento también lo será o si es de lo contrario su nivel de rendimiento será muy bajo.

Herzberg propone en su teoría dos factores principales para la satisfacción:

### **Factores de higiene**

Este factor se enfoca en la productividad de la persona que labora y la ausencia de cualquiera de ellas, causan una desmotivación, los cuales son:

- ❖ El sueldo que recibe el personal que labora y los beneficios que debe recibir como, por ejemplo: un seguro privado, tanto para un familiar como para la persona que trabaja, remuneración por tiempo de trabajo, el sueldo en fechas no laborables.
- ❖ La relación cordal entre los empleados, con mutuo respeto y compañerismo al momento de realizar las actividades que se le designen.
- ❖ El ambiente debe ser adecuado para laborar como, por ejemplo: el respeto constante, la instalación de los servicios básicos de salud, un horario adecuado para laborar de acuerdo a lo establecido en los derechos y leyes de cada país, entre otros.
- ❖ La relación adecuada con el supervisor o jefe del lugar en que se labora, permite el respeto, la comunicación amistosa, empatía hacia el personal.
- ❖ Brindar seguridad al personal que labora, otorgándoles los equipos de protección personal de acuerdo al ambiente en que



se desempeñen o los riesgos que existan, brindar un contrato seguro al personal, brindar un personal destinado para ayudar en momentos de emergencia.

Según Herzberg afirma que cuando estos factores no se muestran en el ámbito laboral o llegan a ser realizados o comandados de forma errónea causan en los empleados poca satisfacción en su entorno laboral, junto con las relaciones interpersonales, ya que se vuelve caótico, debido a una mala comunicación con los demás empleados o con el jefe a mando.

### **Factores de motivación**

Estos factores son muy motivadores para el personal que labora, la existen o buen manejo de estas, ayudan tanto al empleado como al desarrollo de la empresa, las cuales son:

- Para que el empleado pueda obtener una satisfacción personal, la empresa debe brindar una atención con calidad y con buen trato, respeto y empatía a sus empleados.
- La empresa debe premiar el desempeño o esfuerzo laboral de sus empleados que están motivados a brindar un mejor desarrollo al lugar que laboran. Este reconocimiento puede ser mediante un diploma de empleado del mes, remuneración económica, regalar algún obsequio de manera que el empleado vea que la empresa si premia el esfuerzo y dedicación de su trabajo.
- Otorgar a los empleados que más se esfuerzen en su labor, a ascender a un puesto más importante en la empresa, pues mediante este acto, se motiva a las demás personas a superarse y alcanzar un mejor puesto en la empresa. Con igual de genero para que existe un mejor desarrollo en la productividad de la empresa.

Herzberg argumenta que, si este factor es realizado correctamente por las autoridades de cualquier entidad que brinda un empleo, sus beneficiarios que son parte de dicha entidad, sentirán una mayor

satisfacción y querrán superar sus actividades. Mejorando así su productividad y a la vez mejorando a la empresa.

En conclusión, Herzberg en su teoría plantea los factores de higiene, el cual si no se ejecuta adecuadamente hará que los empleados se sientan insatisfechos en el lugar que laboran y los factores de motivación lo que originan en los empleados es la satisfacción, siempre y cuando se cumplan con lo que se establece. También disminuirá el ausentismo laboral, las renunciaciones o los desplazamientos de empleados por diferentes áreas debido a su baja capacidad de desempeño<sup>23</sup>.

### **Consecuencias del estrés, metabolismo y sistema digestivo**

Nuestro organismo diariamente descompone y absorbe todos los nutrientes que ingerimos en nuestras comidas. Cuando el cuerpo se encuentra en un estado de estrés este, cambia los procesos de alimentación. Generando ciertas sustancias hormonales que lo que ocasionan es que toda la grasa animal que consumimos o en los alimentos se dirija de forma inmediata hacia nuestro sistema circulatorio afectando de alguna de nuestras venas y arterias, ocasionando así una patología muy conocida como la aterosclerosis. También ocasiona que la glucosa se almacene rápidamente en la sangre y no sea absorbida a nivel celular, causando así una hiperglicemia en el organismo. Cuando el cuerpo enfrenta un evento de estrés el sistema nervioso envía señales a las funciones digestivas para que no exista el apetito. Esta condición no funciona en todos debido a que otras personas en un estado de estrés comienzan a ingerir alimentos en mayor cantidad.

### **Úlceras**

Cuando hablamos de úlcera nos referimos a heridas en el estómago a causa del daño que ocasiona el ácido clorhídrico del estómago en ausencia de alimentos. También se le conoce como úlceras

pépticas. Cuando nuestro organismo vuelve a la normalidad nuestro estómago ya se encuentra dañado, provocando fuertes dolores gástricos. Esto es posible curarse mediante la secreción de las que genera las prostaglandinas pues ayudan a que exista una rápida cicatrización de estas úlceras. Cuando el organismo se encuentra en un estado de estrés estas prostaglandinas están inhibidas y por esa causa se genera una lentitud en la recuperación de este daño a causa de la falta de apetito. Cuando esto sucede en reiteradas circunstancias se provoca una gastritis ya sea crónica o aguda dependiendo del tiempo y daño que éste presente.

### **Satisfacción laboral**

Según diversos autores la definen como sensación de bienestar, de tranquilidad, de alegría, entre otros de acuerdo al ambiente donde labora. Un trabajador realiza mejor y aumenta su productividad cuando se siente satisfecho con lo que hace y con el entorno que lo acompaña sea agradable y cómodo<sup>24</sup>.

Esto puede ser influenciado por dos características:

Intrínsecas: el avance personal, el progreso, crecimiento personal, la responsabilidad, autonomía.

Extrínsecas: relación interpersonal, condición del ambiente laboral, relación con el jefe o autoridad a cargo, supervisión laboral.

La satisfacción laboral empieza también del trabajo que brinda la empresa desde las horas de trabajo de acuerdo a ley, como la remuneración de horas extras, esto hace posible que los trabajadores se sientan satisfechos con la empresa, lo que antes se mencionaba era justamente el incentivo laboral que argumentaba en la teoría de la motivación. Esto también conlleva a las relaciones que se establecen con el personal, las autoridades administrativas en beneficio tanto de los empleados como para la empresa deben llegar a un acuerdo mutuo en donde se premie el esfuerzo y mientras, el

desempeño laboral debe ser óptimo e ideal para el desarrollo de la empresa en la cual se labora<sup>25</sup>.

### **TEORIA: TRIPLE SISTEMA DE RESPUESTA**

Lang en el año 1971, propuso la siguiente teoría, la cual se divide de manera física, mental y corporal motora. Al momento de tener la iniciativa de querer evaluar el estrés al que consideramos en primera instancia estos tres aspectos que se plantean en la teoría. A continuación, se define los tres aspectos:

- **Respuesta física:** cuando el organismo detecta un evento estresante, el sistema nervioso envía señales para avisar al tálamo y amígdalas, de alguna manera anticipando a todo el cuerpo del suceso estresante que se presentara, para así poder enfrentarlo. Mediante este aviso del sistema nervioso a las demás regiones del organismo, se manifiestan ciertas características tales como: aumento en la frecuencia del pulso, xerostomía, en algunos casos cefalea, vómitos, molestia a nivel gástrico, entre otras manifestaciones.
- **Respuesta cognitiva:** cuando el cuerpo está preparado físicamente para enfrentar el evento de estrés, se envía otra señal hacia el cerebro, llegando así hasta el pensamiento consciente, el cual procesa la información y mediante un análisis llega a definir si realmente es una amenaza para el organismo o no. Cuando el pensamiento afirma o define que es un evento amenazante para el organismo, la respuesta del cuerpo se aumenta generando así una barrera de protección hasta que logre pasar y todo vuelva a ser normal. La problemática se origina cuando todo el sistema llega a activarse y no se puede definir las acciones para enfrentar la situación amenazante que se percibe, en la mayoría de casos se produce por miedo e inseguridad.
- **Respuesta a nivel motor:** Se define como la conducta que se opta ante la presencia de un evento de estrés. Las respuestas motoras que se llegan a realizar para enfrentar esta situación,

en muchos casos no son analizamos si realmente son adecuadas o no, para obtener una solución. Entonces habiendo dicho lo anterior, estas conductas que se manifiestan son: conducta agresiva, la paz ante la situación o huir del problema. Los síntomas que se presentan es la tartamudez, la polifagia, repetir movimientos consecutivamente ya sean de manos o pies y la dificultad para pronunciar palabras<sup>26</sup>.

### **El clima laboral se ve influenciado por estas características:**

Insatisfacción laboral: Ocurre normalmente cuando los empleados sienten que su trabajo es menospreciado o desvalorado por las autoridades administrativas, esto origina que su rendimiento laboral disminuya, en algunos casos la renuncia o el ausentismo al trabajo. Para lograr un buen clima laboral se debe trabajar ámbitos como las relaciones del jefe y el empleado como también el de empleado con empleados un respeto mutuo e igualitario para ambos sexos. Fomentar el trabajo en conjunto con los empleados, preguntar sus necesidades laborales y dar respuestas a sus dudas o interrogantes. Si no se trabaja de manera conjunta, el empleado se frustrará contra la empresa ocasionando un enojo, el cual si no se soluciona causará que ese enojo o incomodidad se manifieste en los demás empleados causando desordenes o problemas más graves. Todo se puede prevenir mediante una gestión adecuada de la empresa, pues lo que se busca es el desarrollo de la empresa y una mayor productividad del empleado.

### **3.3. Marco Conceptual**

**Estrés:** Se define como un evento que provoca un daño a nivel corporal, se le denomina también como un estímulo en respuesta ante algo amenazante. Otros autores la definen como el estímulo frente al medio ambiente para adaptarse a nuevos cambios. El cual causas un desequilibrio y el paso a nuevas enfermedades a futuro<sup>24</sup>.

**Eutres:** Es una respuesta armónica, tranquila del organismo frente a un evento estresante el cual es temporal, de manera no que afecta al cuerpo ni físicamente ni psicológicamente. La energía que se forma se absorbe de manera física y biológica, sin daño alguno<sup>27</sup>.

**Distres:** es una respuesta negativa o elevada a causa de un evento estresante, el cual genera cambio en el organismo para poder enfrentar la situación, generando un cansancio excesivo al organismo. Por otra parte, esta energía producida no puede ser consumida por el organismo<sup>27</sup>.

**Estrés laboral:** Se define como un episodio natural, como consecuencia de la percepción de la persona ante un problema que cree no poder enfrentar de manera pasiva sino necesita la ayuda de otros componentes, ya sea ante una situación que requiera un mayor esfuerzo cognitivo o de sus destrezas para su desempeño laboral el cual da como resultado una exigencia tanto corporal como mental<sup>20</sup>.

**Satisfacción laboral:** Ocurre cuando el empleado se siente satisfecho del trabajo en el cual labora y desarrolla sus actividades diarias, teniendo un excelente ambiente de trabajo como también una buena comunicación con los jefes de la empresa. Y las condiciones de trabajo son las más ideales para mejorar su productividad<sup>13</sup>.

**Xerostomía:** Es disminución de producción de amilasa en la boca o saliva, la cual se debe a una deshidratación o un evento estresante, pues impide una buena pronunciación de las palabras como también puede llegar a causar heridas en las mucosas.

**Insatisfacción laboral:** Se define como una secuencia de reacciones las cuales se desarrollan en el individuo para asimilar y enfrentar una situación exigente de manera cognitiva, social y personal<sup>11</sup>.

**Remuneración laboral:** Se define como un acto para suplir el esfuerzo del empleado, esto puede ser: por el tiempo que ha ejercido

en sus labores, también puede ser por el incremento en su productividad significativa en sus labores. Esto puede de ser de manera económica o un reconocimiento social<sup>28</sup>.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

Tipo cuantitativa: Según Hernández, la presente investigación va a recolectar su información para así poder comprobar la hipótesis general que se ha propuesto, pues se tendrá una medición numérica mediante el cual se podrá clasificar los resultados de la población<sup>29</sup>.

Método Deductivo: En esta investigación se usó la inferencia deductiva, para brindar una posible respuesta a nuestra variable y a sus dimensiones respectivamente. Y esto, se comprobará al contrastarlo con los datos que arroje la encuesta en la población de estudio<sup>29</sup>.

Nivel de estudio analítico: La investigación de análisis sirve para descomponer a la variable del todo hasta llegar un punto en que se obtengan diferentes partes y se pueda lograr una mejor interpretación de datos, generando nuevos conocimientos acerca del comportamiento que se detecte de la variable, originando así posibles nuevas teorías<sup>29</sup>.

### **4.2. Diseño de investigación**

Diseño de corte transversal: El proyecto evaluará a su población de estudio una sola vez, en un solo tiempo establecido<sup>29</sup>.

### **4.3. Población y muestra**

La cantidad de la población que son personal de salud del centro de salud de Quilmaná es finita, ya que se conoce el número exacto de la población a estudiar. Los profesionales de salud de Quilmaná son 50 personas que laboran.

#### **Muestra**

De acuerdo con el resultado analizado mediante el padrón de empleados se ha decidido, que como la población es muy reducida se trabajará con toda la población con el objetivo de que los resultados sean más confiables y seguros.

La muestra será no probabilística, ya que en la presente investigación se utilizarán los criterios propios de los investigadores para la elección de su



muestra. También es una muestra por conveniencia ya que se conoce a la población y me mantienen en una comunicación constante con ellos.

### **Criterios de inclusión y exclusión:**

#### **Criterios de inclusión:**

- Profesionales de la salud
- Profesionales que deseen participar de la investigación.
- Personal de la salud que trabajen en el centro de salud de Quilmaná.

#### **Criterios de exclusión:**

- Profesional administrativo.
- Personal de limpieza.
- Pilotos de ambulancia.
- Personal que no laboren en el centro de salud de Quilmaná.
- Profesionales que no deseen participar de la investigación.

## **4.4. Hipótesis general y específica**

### **Hipótesis general**

**H<sub>a</sub>:** Existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

**H<sub>o</sub>:** No existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1:**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación ente el estrés y los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación ente el estrés y los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

**Hipótesis específica 2:**

H<sub>2</sub>: Existe una relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa ente el estrés y la realización personal en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

**Hipótesis específica 3:**

H<sub>3</sub>: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

## **4.5. Identificación de las Variables**

### **Vx: Estrés**

Definida como una situación natural del organismo mediante el cual pone en alerta a todas las partes del cuerpo con el objetivo de enfrentar el evento de supervivencia y estar en total normalidad. Las acciones cotidianas como el trabajo, los estudios, las labores en casa, establecer una comunicación con un auditorio de cierta cantidad personas, generan momentos de estrés. Y la gravedad de esta enfermedad se verá reflejado en el tiempo que se prolongue también se ve involucrado el estado físico como el estado mental con el que se encuentra el individuo<sup>30</sup>.

DIMENSIÓN 1: Clima organizacional

DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional

DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional

DIMENSIÓN 4: Tecnología

DIMENSIÓN 5: Influencia del líder

DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión

DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo

### **Vy: Satisfacción laboral**

Diversos autores señalan que es un resultado afectivo que siente el empleado ante su ambiente laboral y social. En donde se siente satisfecho de sus esfuerzos para desarrollarse en el ámbito profesional con una buena comunicación y respeto, generando mayor oportunidad de producir un mejor trabajo<sup>31</sup>.

Dimensión 1: condiciones físicas y/o materiales

Dimensión 2: beneficios laborales y/o remunerativos

Dimensiones 3: Políticas administrativas

Dimensión 4: Relaciones interpersonales

Dimensión 5: Realización personal

Dimensión 6: Desempeño de tareas

Dimensión 7: Relación con la autoridad

#### 4.6. Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA EMERGENCIA SANITARIA DEL CENTRO DE SALUD QUILMANA, AÑO 2020								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Estrés	CUANTITATIVA  DISCRETA	Definida como una situación natural del organismo mediante el cual pone en alerta a todas las partes del cuerpo con el objetivo de enfrentar el evento de supervivencia y estar en total normalidad <sup>30</sup> .	Se define como una situación de defensa, que el organismo desarrolla para enfrentar cualquier eventualidad que sea riesgosa o el organismo detecta que se encuentra en peligro.	Clima organizacional	Clima organizacional, misión y visión de la empresa. Políticas de trabajo	(1, 10, 11, 20)	Alto Medio Bajo	Alto = 20 - 28 Medio = 11 - 19 Bajo = 4 - 10
				Estructura organizacional	Estructura organizacional. Respeto a las autoridades	(2, 12, 16, 24)	Alto Medio Bajo	Alto = 20 - 28 Medio = 11 - 19 Bajo = 4 - 10
				Territorio organizacional	Territorio organizacional. condiciones laborables.	(3, 15, 22)	Alto Medio Bajo	Alto = 17 - 21 Medio = 10 - 16 Bajo = 3 - 9
				Tecnología	Tecnología. Desempeño laboral.	(4, 14, 25)	Alto Medio Bajo	Alto = 17 - 21 Medio = 10 - 16 Bajo = 3 - 9

			Influencia del líder	Influencia del líder. Relación con la autoridad.	(5, 6, 13, 17)	Alto Medio Bajo	Alto = 20 - 28 Medio = 11 - 19 Bajo = 4 - 10
			Falta de cohesión	Falta de cohesión. Trabajo en equipo.	(7, 9, 18, 21)	Alto Medio Bajo	Alto = 20 - 28 Medio = 11 - 19 Bajo = 4 - 10
			Respaldo del grupo	Respaldo del grupo. Compañerismo laboral.	(8, 19, 23)	Alto Medio Bajo	Alto = 17 - 21 Medio = 10 - 16 Bajo = 3 - 9

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2**

**TÍTULO: ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA EMERGENCIA SANITARIA DEL CENTRO DE SALUD QUILMANA, AÑO 2020**

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>CUANTITATIVA DISCRETA</b>	Diversos autores señalan que es un resultado afectivo que siente el empleado ante su ambiente laboral y social. En donde se siente satisfecho de sus esfuerzos para desarrollarse en el ámbito profesional con una buena comunicación y respeto, generando mayor oportunidad de producir un mejor trabajo <sup>31</sup> .	Se define como el sentimiento de confort, tranquilidad o seguridad, se el trabajador siente con respecto a su centro de trabajo. Demostrando un desarrollo profesional para el beneficio de la empresa.	condiciones físicas y/o materiales	Condiciones físicas y/o materiales	(1,13,21,28,32)	Alto Medio Bajo	Alto 20 - 25 Medio 12 - 19 Bajo 5 - 11
				Beneficios laborales y/o remunerativos	Beneficios laborales y/o remunerativos	(2,7,14,22)	Alto Medio Bajo	Alto 12 - 20 Medio 5 - 11 Bajo 3 - 4
				Políticas administrativas	Políticas administrativas	(8,15,17,23,33)	Alto Medio Bajo	Alto 18 - 25 Medio 11 - 17 Bajo 5 - 10
				Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales	(3,9,16,24)	Alto Medio Bajo	Alto 19 - 20 Medio 12 - 18 Bajo 4 - 11
				Realización personal	Realización personal	(4,10,18,25,29,34)	Alto Medio	Alto 21 - 30 Medio 13 - 20

				Bajo	Bajo 6 - 12
			Desempeño de tareas	Alto Medio Bajo	Alto 21 - 30 Medio 13 - 20 Bajo 6 - 12
			Relación con la autoridad	Alto Medio Bajo	Alto 21 - 30 Medio 13 - 20 Bajo 6 - 12



#### **4.7. Recolección de datos**

Para el desarrollo de la investigación, se medirán las variables tanto X como Y mediante el uso de dos encuestas, las cuales ya han sido validadas en otras investigaciones, por ello que se conserva el derecho de autor y no se ha realizado ningún cambio.

En la primera encuesta, se hará la medición del nivel de estrés en los profesionales que laboran en el Centro de Salud de Quilmaná. Dicha encuesta fue elaborada por Ivancevich y Matteson y validada por la OIT en asociación con la OMS, durante el año 1989. Para lo cual dicha encuesta contiene información básica del encuestado como la edad que posee, el estilo de convivencia, la existencia de un contrato con tiempo limitado y el área en el cual desempeña sus actividades. También cuenta con veinticinco interrogantes, las cuales se relacionan con la actividad de trabajo del personal que labora, vista de una forma universal.

Como se ha mencionado anteriormente la variable del estrés posee siete dimensiones, las cuales van a medidas desde nunca con un puntaje de 1 hasta siempre con un valor de 7, el puntaje por dimensiones será de la siguiente manera:

##### **DIMENSION 1:**

Clima organizacional dicha dimensión se obtendrá un puntaje de 1 hasta el 28, ya que cuenta con cuatro ítems. Una vez obtenido dicho puntaje se realizará la sumatoria de puntos para determinar en qué nivel se encuentra la persona encuestada. Y se clasifica de la siguiente manera:

Alto = 20 - 28

Medio = 11 - 19

Bajo = 4 – 10

#### DIMENSION 2:

Estructura organizacional dicha dimensión se obtendrá un puntaje de 1 hasta el 28, ya que posee cuatro ítems. Una vez obtenido dicho puntaje se realizará la sumatoria de puntos para determinar en qué nivel se encuentra la persona encuestada. Se clasifica así:

Alto = 20 - 28

Medio = 11 - 19

Bajo = 4 – 10

#### DIMENSION 3:

Territorio organizacional se podrá evidenciar un puntaje desde 1 hasta el 21, ya que tiene tres ítems. Posterior a esto se realizará la sumatoria de puntajes para clasificar el nivel de estrés. Se clasifica de la siguiente forma:

Alto = 17 - 21

Medio = 10 - 16

Bajo = 3 – 9

#### DIMENSION 4:

Tecnología se podrá evidenciar un puntaje desde 1 hasta el 21, ya que cuenta con tres ítems. Posterior a esto se realizará la sumatoria de puntajes para clasificar el nivel de estrés. Se clasifica de la siguiente forma:

Alto = 17 - 21

Medio = 10 - 16

Bajo = 3 – 9

#### DIMENSION 5:

Influencia del líder dicha dimensión se obtendrá un puntaje de 1 hasta el 28, ya que posee cuatro ítems. Una vez obtenido dicho puntaje se realizará la sumatoria de puntos para determinar en qué nivel se encuentra la persona encuestada. Se clasifica así:

Alto = 20 - 28

Medio = 11 - 19

Bajo = 4 – 10

#### DIMENSION 6:

Falta de cohesión dicha dimensión se obtendrá un puntaje de 1 hasta el 28, ya que cuenta con cuatro ítems. Una vez obtenido dicho puntaje se realizará la sumatoria de puntos para determinar en qué nivel se encuentra la persona encuestada. Se clasifica así:

Alto = 20 - 28

Medio = 11 - 19

Bajo = 4 – 10

#### DIMENSION 7:

Respaldo del grupo se podrá evidenciar un puntaje desde 1 hasta el 21, ya que tiene tres ítems. Posterior a esto se realizará la sumatoria de puntajes para clasificar el nivel de estrés. Se clasifica de la siguiente forma:

Alto = 17 - 21

Medio = 10 - 16

Bajo = 3 – 9

Para lo cual la sumatoria de los resultados obtenido se clasificarán de acuerdo a los niveles planteados por la OIT Niveles de estrés laboral

Niveles de estrés

Muy bajo menos de 90

Bajo entre 91 – 117

Intermedio entre 118 – 153

Alto más de 154

### **Encuesta para determinar el grado de satisfacción laboral**

Con respecto a la medición de la segunda variable o dependiente que es satisfacción laboral, se buscó una encuesta ya validada en un libro realizado por Palma Carrillo en el año 2004, dicho libro lleva por título Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. La encuesta que realizó consta de 36 interrogantes con una escala de valoración de Lickert dirigido a los profesionales que laboran en una empresa u organización. El cuestionado mencionado sirve para identificar la satisfacción laboral por grados, para lo cual es medido de la siguiente manera:

#### **GRADO DE SATISFACCION LABORAL PUNTAJES**

Alto 141 a 180

Medio 115 a 140

Bajo 35 a 114

#### **GRADO DE SATISFACCION LABORAL POR DIMENSIONES**

Dimensión: Condiciones Físicas y/o materiales

En la primera dimensión se encuentran 5 ítems. Teniendo los siguientes niveles:

Alto 20 - 25

Medio 12 - 19

Bajo 5 – 11

Dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

En la segunda dimensión se encuentran 4 ítems. Teniendo los siguientes niveles:

Alto 12 - 20

Medio 5 - 11

Bajo 3 – 4

Dimensión: Políticas Administrativas

En la tercera dimensión se encuentran 5 ítems. Teniendo los siguientes niveles:

Alta 18 - 25

Media 11 - 17

Baja 5 – 10

Dimensión: Relaciones sociales

En la cuarta dimensión se encuentran 4 ítems. Teniendo los siguientes niveles:

Alta 19 - 20

Media 12 - 18

Baja 4 – 11

Dimensión: Realización personal

En la quinta dimensión se encuentran 6 ítems. Teniendo los siguientes niveles:

Alto 21 - 30

Medio 13 - 20

Bajo 6 - 12

Dimensión: Desempeño de Tareas

En la sexta dimensión se encuentran 6 ítems. Teniendo los siguientes niveles:

Alto 21 - 30

Medio 13 - 20

Bajo 6 – 12

Dimensión: Relación con la Autoridad

En la séptima dimensión se encuentran 6 ítems. Teniendo los siguientes niveles:

Alto 21 - 30

Medio 13 - 20

Bajo 6 - 12

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

**Tabla 1. Frecuencias resumen de todos los reactivos de la variable Estrés**

		NUNCA		RARAS VECES		OCASIONALMENTE		ALGUNAS VECES		FRECUENTEMENTE		GENERALMENTE		SIEMPRE		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Clima organizacional	P1	9	18%	17	34%	12	24%	10	20%	2	4%	0	0%	0	0%	50	100%
	P10	2	4%	21	42%	9	18%	7	14%	6	12%	5	10%	0	0%	50	100%
	P11	4	8%	8	16%	20	40%	6	12%	6	12%	6	12%	0	0%	50	100%
	P20	8	16%	14	28%	9	18%	9	18%	8	16%	2	4%	0	0%	50	100%
Estructura organizacional	P2	2	4%	31	62%	15	30%	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	50	100%
	P12	6	12%	9	18%	21	42%	11	22%	1	2%	2	4%	0	0%	50	100%
	P16	0	0%	4	8%	20	40%	3	6%	13	26%	8	16%	2	4%	50	100%
	P24	4	8%	21	42%	9	18%	3	6%	7	14%	6	12%	0	0%	50	100%
Territorio organizacional	P3	7	14%	17	34%	11	22%	10	20%	5	10%	0	0%	0	0%	50	100%
	P15	11	22%	9	18%	12	24%	7	14%	6	12%	2	4%	3	6%	50	100%
	P22	11	22%	22	44%	9	18%	4	8%	4	8%	0	0%	0	0%	50	100%
Tecnología	P4	16	32%	6	12%	11	22%	10	20%	2	4%	4	8%	1	2%	50	100%
	P14	5	10%	21	42%	7	14%	7	14%	1	2%	9	18%	0	0%	50	100%
	P25	4	8%	9	18%	18	36%	3	6%	5	10%	11	22%	0	0%	50	100%

Influencia del líder	P5	8	16%	13	26%	14	28%	9	18%	5	10%	0	0%	1	2%	50	100%
	P6	6	12%	17	34%	10	20%	11	22%	3	6%	2	4%	1	2%	50	100%
	P13	6	12%	7	14%	22	44%	6	12%	6	12%	3	6%	0	0%	50	100%
	P17	6	12%	19	38%	5	10%	3	6%	7	14%	4	8%	6	12%	50	100%
Falta de cohesión	P7	6	12%	21	42%	13	26%	4	8%	2	4%	4	8%	0	0%	50	100%
	P9	4	8%	22	44%	9	18%	8	16%	5	10%	2	4%	0	0%	50	100%
	P18	6	12%	6	12%	11	22%	1	2%	13	26%	5	10%	8	16%	50	100%
	P21	16	32%	3	6%	11	22%	7	14%	10	20%	2	4%	1	2%	50	100%
Respaldo del grupo	P8	2	4%	20	40%	11	22%	13	26%	2	4%	2	4%	0	0%	50	100%
	P19	8	16%	6	12%	15	30%	10	20%	1	2%	2	4%	8	16%	50	100%
	P23	6	12%	11	22%	19	38%	2	4%	7	14%	5	10%	0	0%	50	100%

**Descripción de los reactivos:** P1: El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés. P2: El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa. P3: El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés. P4: El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa. P5: El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa. P6: El que mi supervisor no me respete me estresa. P7: El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés. P8: El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés. P9: El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés. P10: El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa. P11: El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan



mi buen desempeño me estresa. P12: El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés. P13: El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa. P14: El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa. P15: El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa. P16: El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés. P17: El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés. P18: El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa. P19: El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés. P20: El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés. P21: El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés. P22: El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa. P23: El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés. P24: El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés. P25: El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.

**Tabla 2. Frecuencias resumen de todos los reactivos de la variable Satisfacción laboral**

		NINGUNA O NUNCA		POCO		REGULAR O ALGO		MUCHO		TODO O SIEMPRE		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Condiciones físicas y/o materiales	P1	4	8%	4	8%	16	32%	22	44%	4	8%	50	100%
	P13	0	0%	0	0%	14	28%	30	60%	6	12%	50	100%
	P21	1	2%	7	14%	11	22%	29	58%	2	4%	50	100%
	P28	17	34%	13	26%	14	28%	6	12%	0	0%	50	100%
	P32	1	2%	17	34%	16	32%	12	24%	4	8%	50	100%
Beneficios laborales y/o remunerativos	P2	0	0%	31	62%	11	22%	5	10%	3	6%	50	100%
	P7	5	10%	15	30%	3	6%	22	44%	5	10%	50	100%
	P14	3	6%	22	44%	15	30%	10	20%	0	0%	50	100%
	P22	1	2%	12	24%	30	60%	7	14%	0	0%	50	100%
Políticas administrativas	P8	25	50%	18	36%	3	6%	4	8%	0	0%	50	100%
	P15	10	20%	18	36%	19	38%	3	6%	0	0%	50	100%
	P17	13	26%	9	18%	17	34%	7	14%	4	8%	50	100%
	P23	13	26%	14	28%	12	24%	9	18%	2	4%	50	100%
	P33	17	34%	19	38%	8	16%	5	10%	1	2%	50	100%
Relaciones interpersonales	P3	1	2%	9	18%	21	42%	17	34%	2	4%	50	100%
	P9	1	2%	1	2%	9	18%	27	54%	12	24%	50	100%
	P16	10	20%	20	40%	9	18%	11	22%	0	0%	50	100%
	P24	2	4%	5	10%	17	34%	22	44%	4	8%	50	100%
Realización personal	P4	0	0%	22	44%	12	24%	10	20%	6	12%	50	100%
	P10	0	0%	0	0%	12	24%	23	46%	15	30%	50	100%
	P18	0	0%	0	0%	4	8%	27	54%	19	38%	50	100%

Desempeño de tareas	P25	0	0%	0	0%	10	20%	26	52%	14	28%	50	100%
	P29	2	4%	0	0%	5	10%	29	58%	14	28%	50	100%
	P34	0	0%	0	0%	3	6%	28	56%	19	38%	50	100%
	P5	0	0%	0	0%	10	20%	27	54%	13	26%	50	100%
	P11	0	0%	0	0%	13	26%	28	56%	9	18%	50	100%
	P19	9	18%	13	26%	10	20%	14	28%	4	8%	50	100%
	P26	29	58%	16	32%	5	10%	0	0%	0	0%	50	100%
	P30	2	4%	0	0%	2	4%	23	46%	23	46%	50	100%
	P35	0	0%	2	4%	3	6%	25	50%	20	40%	50	100%
	Relación con la autoridad	P6	0	0%	2	4%	28	56%	10	20%	10	20%	50
P12		0	0%	2	4%	27	54%	16	32%	5	10%	50	100%
P20		0	0%	2	4%	13	26%	21	42%	14	28%	50	100%
P27		0	0%	13	26%	16	32%	12	24%	9	18%	50	100%
P31		15	30%	22	44%	4	8%	9	18%	0	0%	50	100%
P36		0	0%	20	40%	14	28%	9	18%	7	14%	50	100%

**Descripción de los reactivos:** R1: La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales. R2: La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo. R3: El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones. R4: Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser. R5: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. R6: Mi jefe es comprensivo. R7: Me siento mal con lo que percibo. R8: Siento que recibo de parte de la empresa maltrato. R9: Me agrada trabajar con mis compañeros. R10: Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. R11: Me siento realmente útil con la labor que realizo. R12: Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.

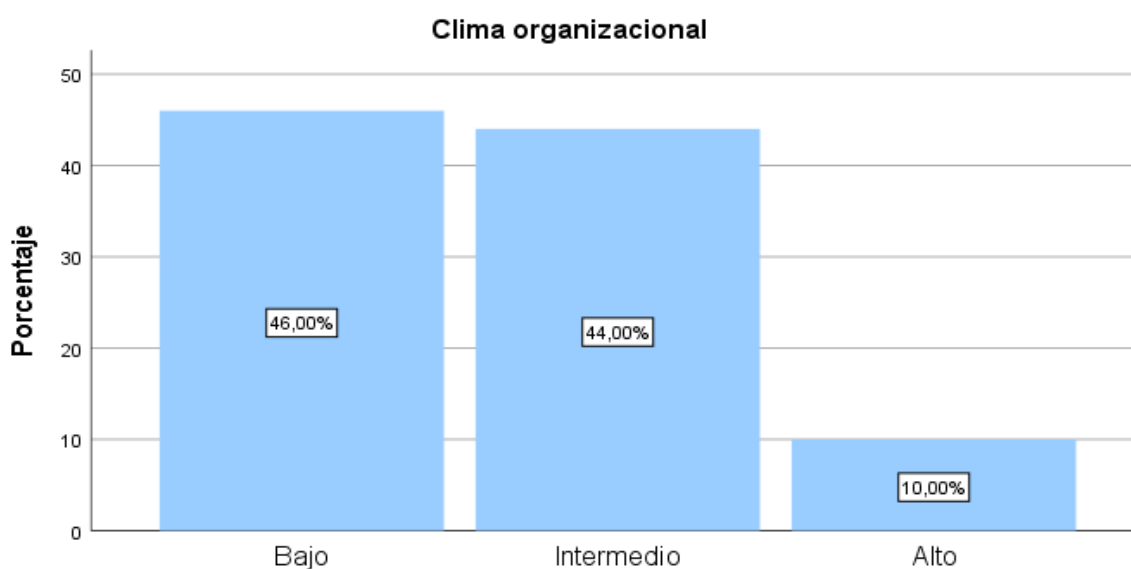
R13: El ambiente donde se trabaja es agradable. R14: Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable. R15: La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. R16: Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo. R17: Me disgusta mi horario. R18: Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo. R19: Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia. R20: Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. R21: El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable. R22: Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. R23: El horario de trabajo me resulta incómodo. R24: La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. R25: Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. R26: Mi trabajo me aburre. R27: La relación que tengo con mis superiores es cordial. R28: El ambiente donde laboro es incómodo. R29: Mi trabajo me hace sentir realizado. R30: Me gusta el trabajo que realizo. R31: No me siento a gusto con mi jefe. R32: Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias. R33: No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. R34: Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. R35: Me siento complacido con la actividad que realizo. R36: Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.

**Tabla 3. Dimensión 1 de la variable Estrés**

<b>Clima organizacional</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	23	46,0	46,0	46,0
<b>Intermedio</b>	22	44,0	44,0	90,0
<b>Alto</b>	5	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Gráfico 1. Dimensión 1 de la variable Estrés**



Fuente: Elaboración propia

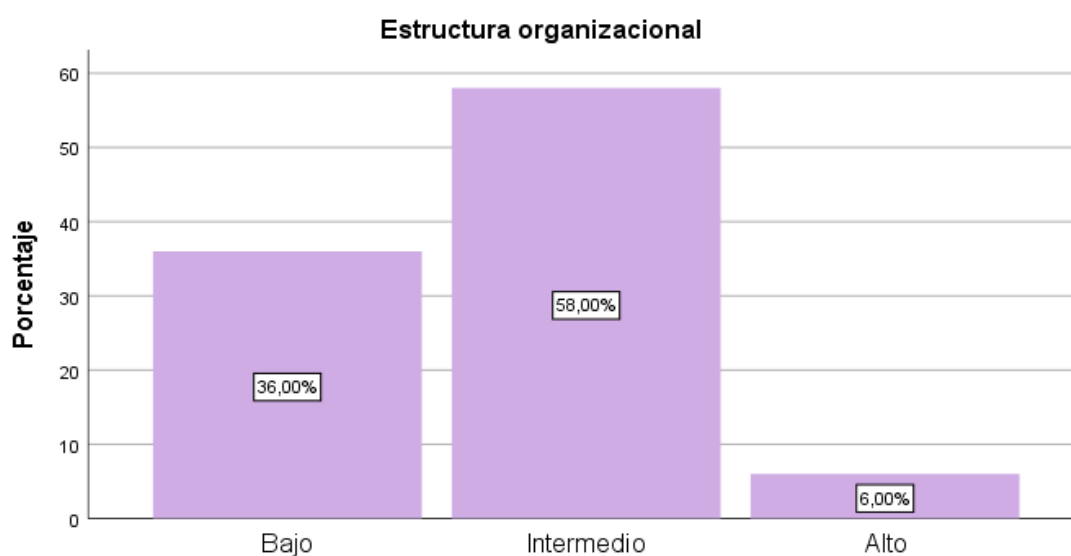
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 3 y en el gráfico n° 1, con respecto a la dimensión 1 de la variable estrés, denominado Clima organizacional, se determina que el 46% (23) de los encuestados posee un nivel bajo, mientras que el 44% (22) posee un nivel medio y el 10% (5) un nivel alto.

**Tabla 4. Dimensión 2 de la variable Estrés**

<b>Estructura organizacional</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	18	36,0	36,0	36,0
<b>Intermedio</b>	29	58,0	58,0	94,0
<b>Alto</b>	3	6,0	6,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Grafico 2. Dimensión 2 de la variable Estrés**



Fuente: Elaboración propia

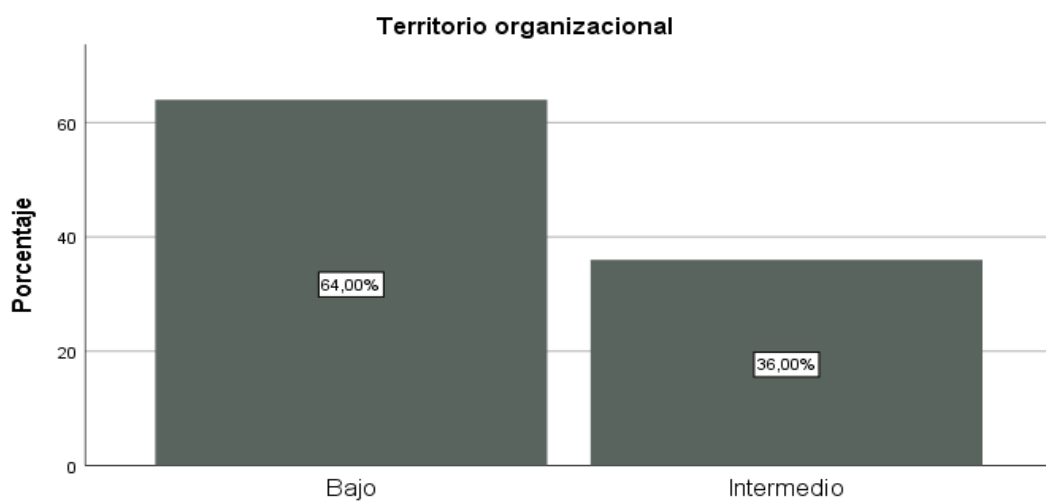
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 4 y en el gráfico n° 2, con respecto a la dimensión 2 de la variable estrés, denominado Estructura organizacional, se observa que el 6% (3) posee un nivel alto, mientras que un 58% (29) posee un nivel medio, y el 36% (18) posee un nivel bajo.

**Tabla 5. Dimensión 3 de la variable Estrés**

<b>Territorio organizacional</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	32	64,0	64,0	64,0
<b>Intermedio</b>	18	36,0	36,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Gráfico 3. Dimensión 3 de la variable Estrés**



Fuente: Elaboración propia

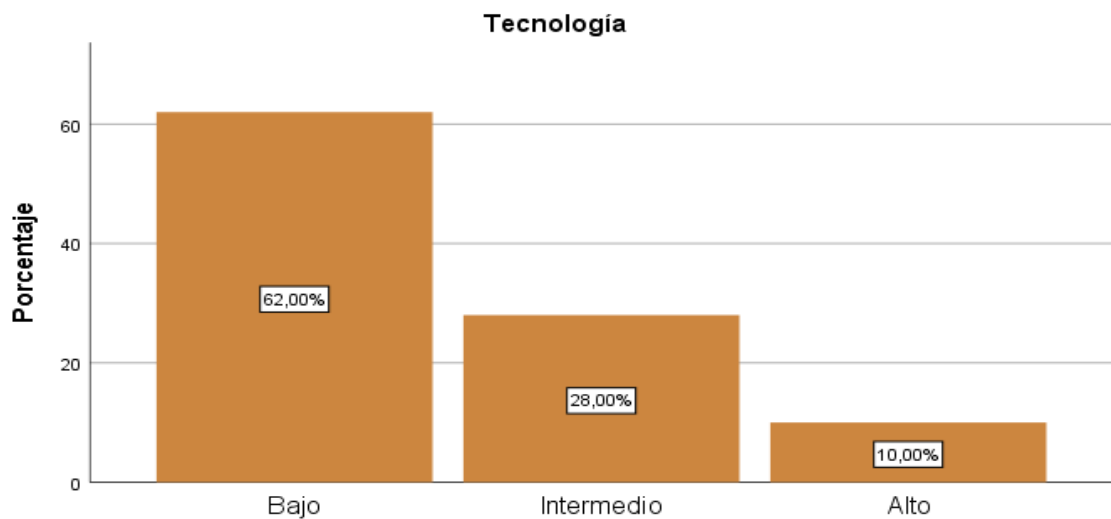
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 5 y en el gráfico n° 3, con respecto a la dimensión 3 de la variable estrés, denominado Territorio organizacional, se observa que un 36% (18) posee un nivel intermedio, mientras que el 64% (32) posee un nivel bajo.

**Tabla 6. Dimensión 4 de la variable Estrés**

<b>Tecnología</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	31	62,0	62,0	62,0
<b>Intermedio</b>	14	28,0	28,0	90,0
<b>Alto</b>	5	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Gráfico 4. Dimensión 4 de la variable Estrés**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 6 y en el gráfico n° 4, con respecto a la dimensión 4 de la variable estrés, denominado Tecnología, un 10% (5) posee un nivel alto, un 28% (14) posee un nivel intermedio y un 62% (31) posee un nivel bajo.

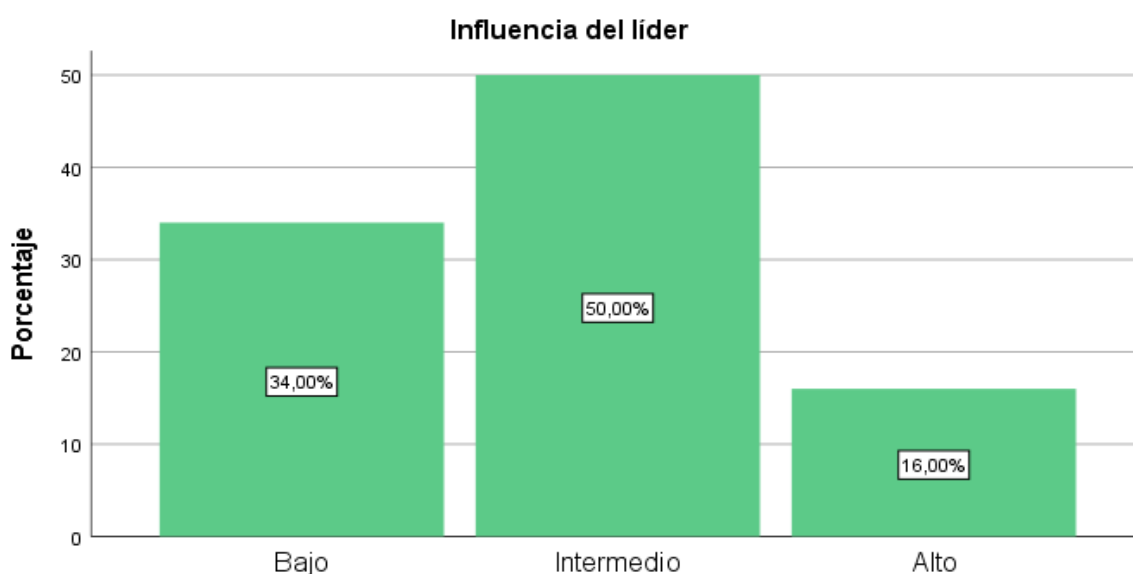


**Tabla 7. Dimensión 5 de la variable Estrés**

<b>Influencia del líder</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	17	34,0	34,0	34,0
<b>Intermedio</b>	25	50,0	50,0	84,0
<b>Alto</b>	8	16,0	16,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Grafico 5. Dimensión 5 de la variable Estrés**



Fuente: Elaboración propia

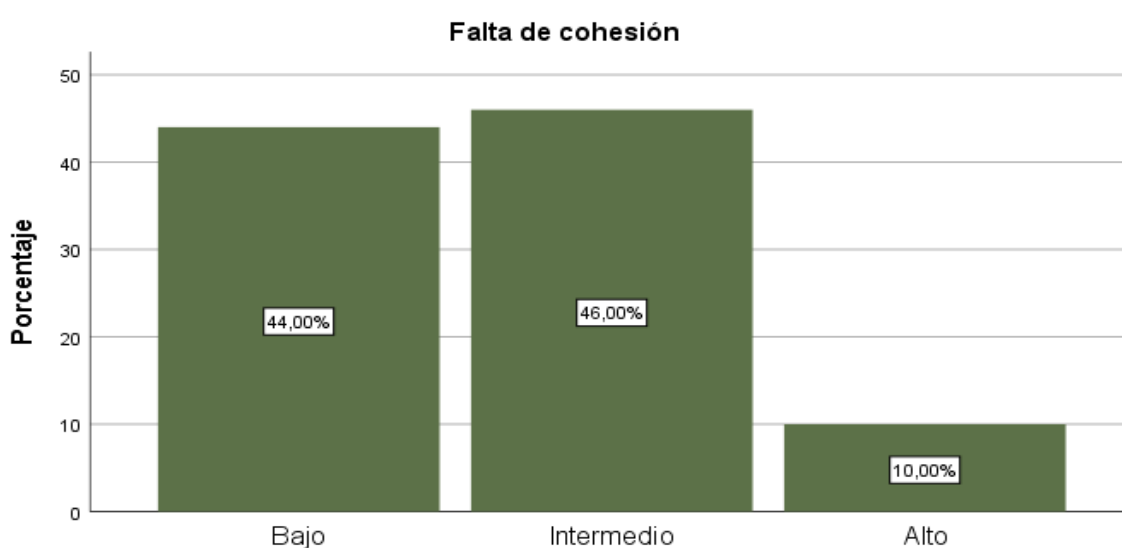
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 7 y en el gráfico n° 5, con respecto a la dimensión 5 de la variable estrés, denominado Influencia del líder, se observa que el 16% (8) posee un nivel alto, mientras que el 50% (25) posee un nivel intermedio, y el 34% (17) posee un nivel bajo.

**Tabla 8. Dimensión 6 de la variable Estrés**

<b>Falta de cohesión</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	22	44,0	44,0	44,0
<b>Intermedio</b>	23	46,0	46,0	90,0
<b>Alto</b>	5	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Gráfico 6. Dimensión 6 de la variable Estrés**



Fuente: Elaboración propia

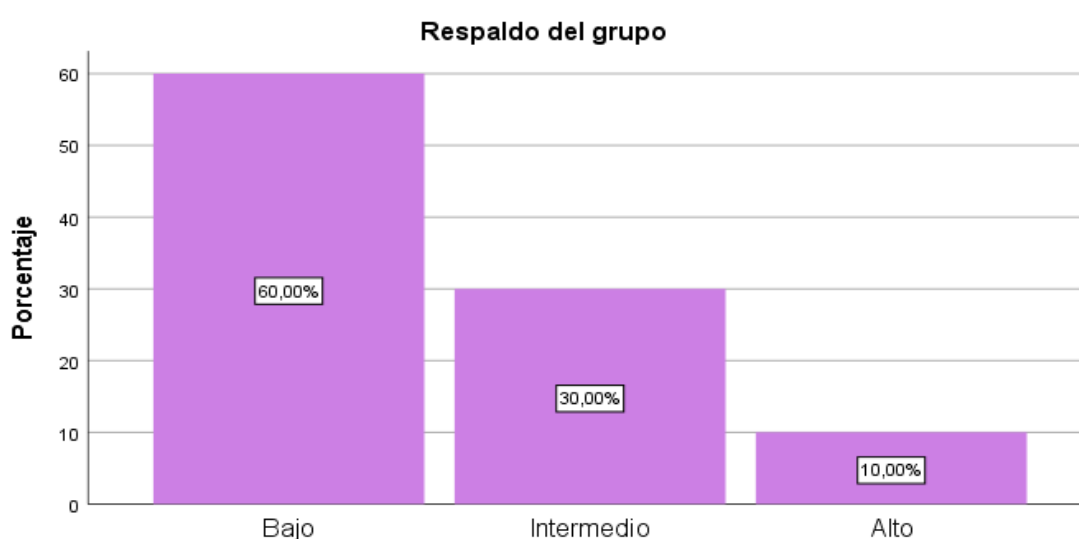
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 8 y en el gráfico n° 6, con respecto a la dimensión 6 de la variable estrés, denominado Falta de Cohesión, el 44% (22) posee un nivel bajo, mientras que el 46% (23) posee un nivel intermedio y el 10% (5) posee un nivel alto.

**Tabla 9. Dimensión 7 de la variable Estrés**

<b>Respaldo del grupo</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	30	60,0	60,0	60,0
<b>Intermedio</b>	15	30,0	30,0	90,0
<b>Alto</b>	5	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Gráfico 7. Dimensión 7 de la variable Estrés**



Fuente: Elaboración propia

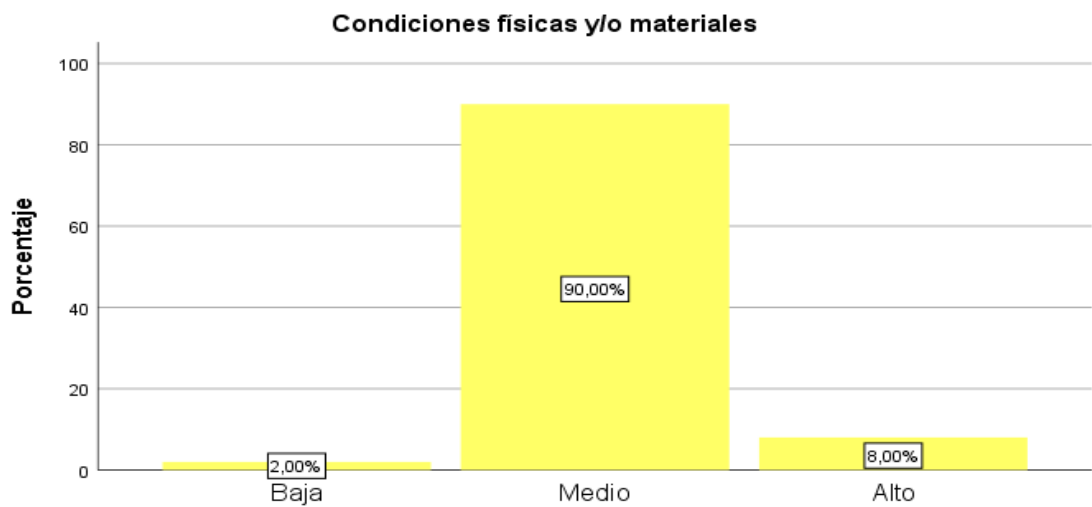
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 9 y en el gráfico n° 7, con respecto a la dimensión 7 de la variable estrés, denominado Respaldo del grupo, se observa que el 60% (30) posee un nivel bajo, mientras que el 30% (15) posee un nivel intermedio y el 10% (5) posee un nivel alto.

**Tabla 10. Dimensión 1 de la variable Satisfacción laboral**

<b>Condiciones físicas y/o materiales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Baja</b>	1	2,0	2,0	2,0
<b>Medio</b>	45	90,0	90,0	92,0
<b>Alto</b>	4	8,0	8,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Grafico 8. Dimensión 1 de la variable Satisfacción laboral**



Fuente: Elaboración propia

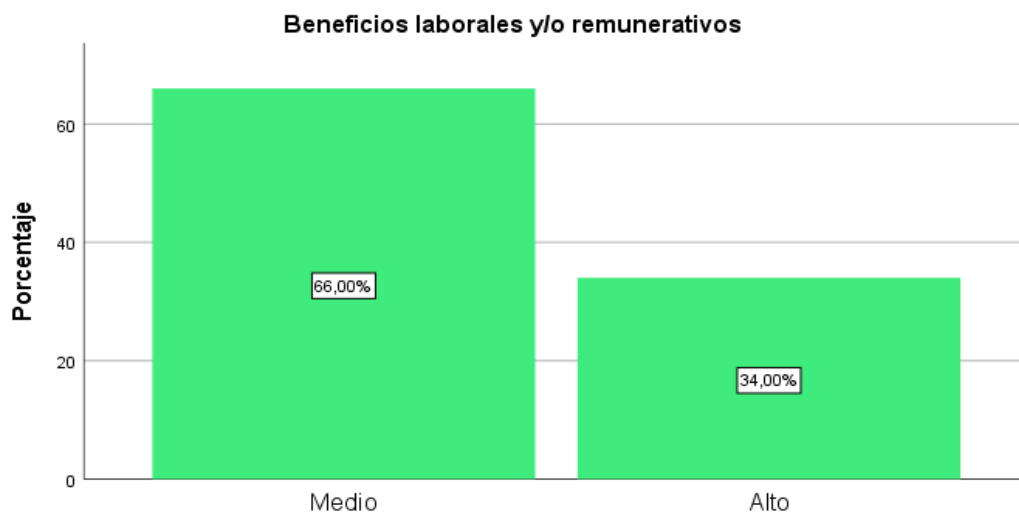
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n°10 y en el gráfico n° 8, con respecto a la dimensión 1 de la variable satisfacción laboral, denominado Condiciones físicas y/o materiales, se observa que un 8% (4) posee un nivel alto, mientras que un 90% (45) posee un nivel medio y un 2% (1) posee un nivel bajo.

**Tabla 11. Dimensión 2 de la variable Satisfacción laboral**

<b>Beneficios laborales y/o remunerativos</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Medio</b>	33	66,0	66,0	66,0
<b>Alto</b>	17	34,0	34,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Gráfico 9. Dimensión 2 de la variable Satisfacción laboral**



Fuente: Elaboración propia

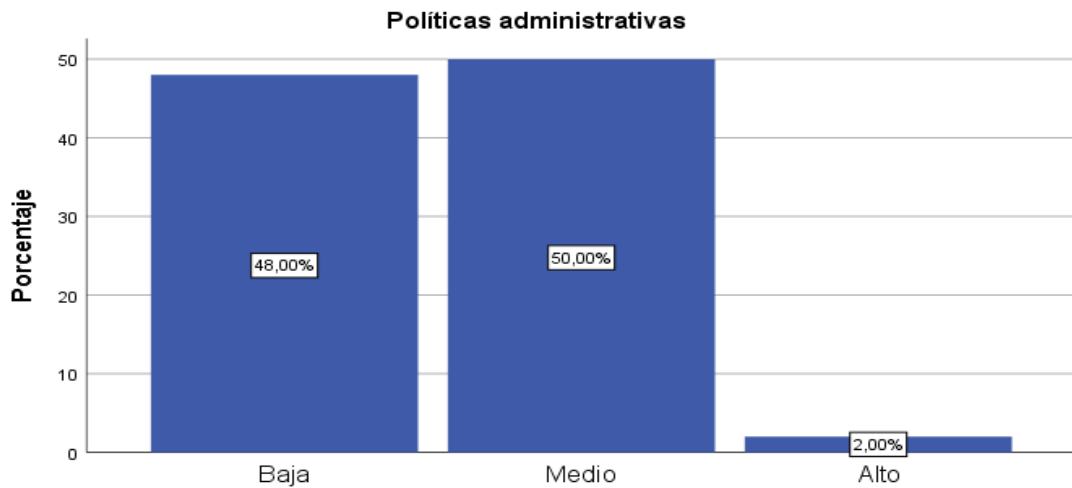
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 11 y en el gráfico n° 9, con respecto a la dimensión 2 de la variable satisfacción laboral, denominado Beneficios y/o remunerativos, se determina que el 34% (17) posee un nivel alto y el 66% (33) posee un nivel medio.

**Tabla 12. Dimensión 3 de la variable Satisfacción laboral**

<b>Políticas administrativas</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Baja</b>	24	48,0	48,0	48,0
<b>Medio</b>	25	50,0	50,0	98,0
<b>Alto</b>	1	2,0	2,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Gráfico 10. Dimensión 3 de la variable Satisfacción laboral**



Fuente: Elaboración propia

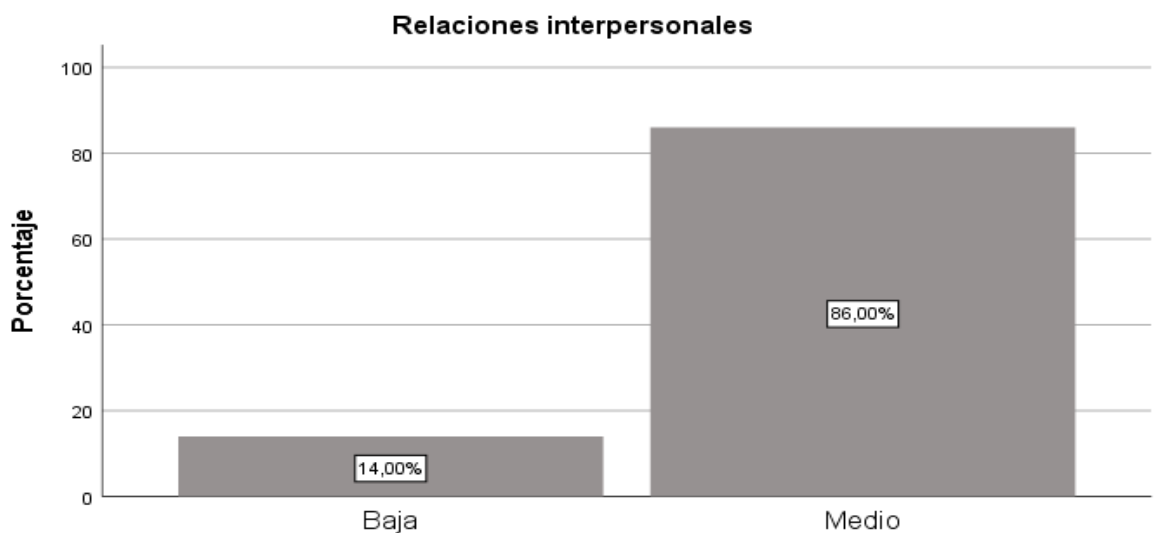
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 12 y en el gráfico n° 10, con respecto a la dimensión 3 de la variable satisfacción laboral, denominado Políticas administrativas, se observa que el 2% (1) posee un nivel alto, mientras que el 50% (25) posee un nivel medio, y el 48% (24) posee un nivel bajo.

**Tabla 13. Dimensión 4 de la variable Satisfacción laboral**

<b>Relaciones interpersonales</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Baja</b>	7	14,0	14,0	14,0
<b>Medio</b>	43	86,0	86,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Grafico 11. Dimensión 4 de la variable Satisfacción laboral**



Fuente: Elaboración propia

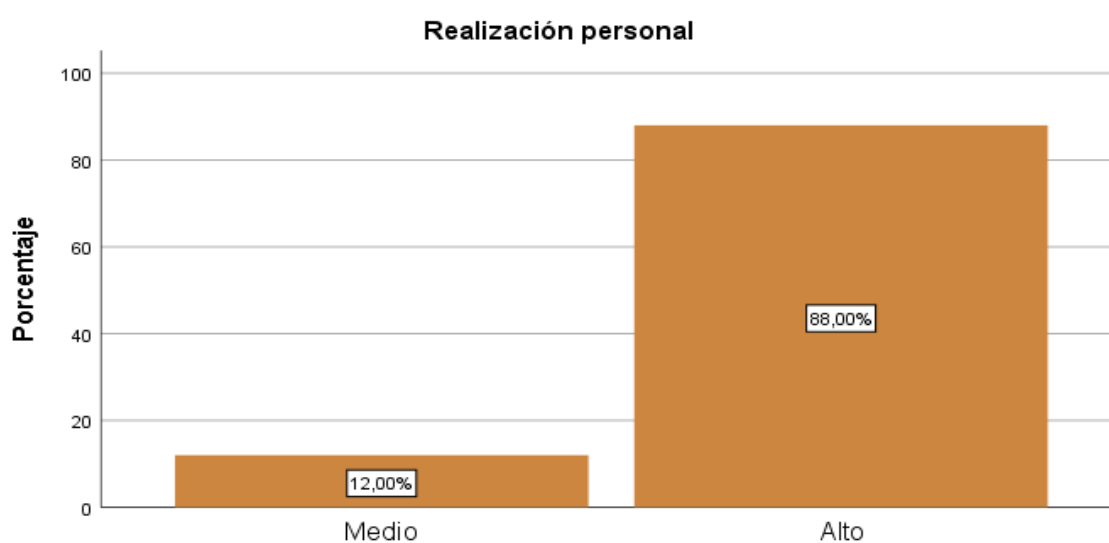
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 13 y en el gráfico n° 11, con respecto a la dimensión 4 de la variable satisfacción laboral, denominado Relaciones interpersonales, se observa que el 86% (43) posee un nivel medio y el 14% (7) posee un nivel bajo.

**Tabla 14. Dimensión 5 de la variable Satisfacción laboral**

<b>Realización personal</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Medio</b>	6	12,0	12,0	12,0
<b>Alto</b>	44	88,0	88,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Gráfico 12. Dimensión 5 de la variable Satisfacción laboral**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 14 y en el gráfico n° 12, con respecto a la dimensión 5 de la variable satisfacción laboral, denominado Realización personal, se determina que el 88% (44) posee un nivel alto, mientras que el 12% (6) posee un nivel medio.

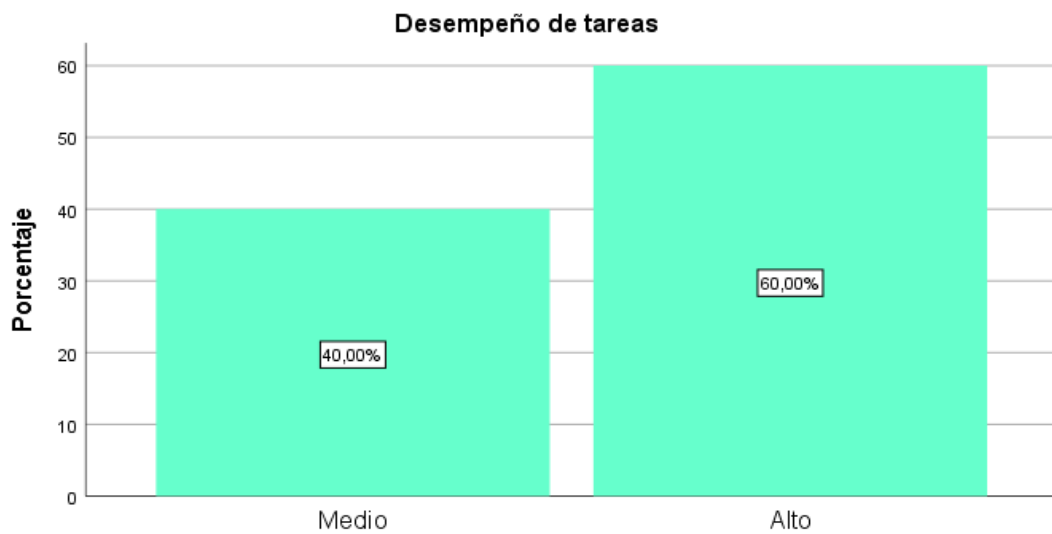


**Tabla 15. Dimensión 6 de la variable Satisfacción laboral**

<b>Desempeño de tareas</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Medio</b>	20	40,0	40,0	40,0
<b>Alto</b>	30	60,0	60,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Gráfico 13. Dimensión 6 de la variable Satisfacción laboral**



Fuente: Elaboración propia

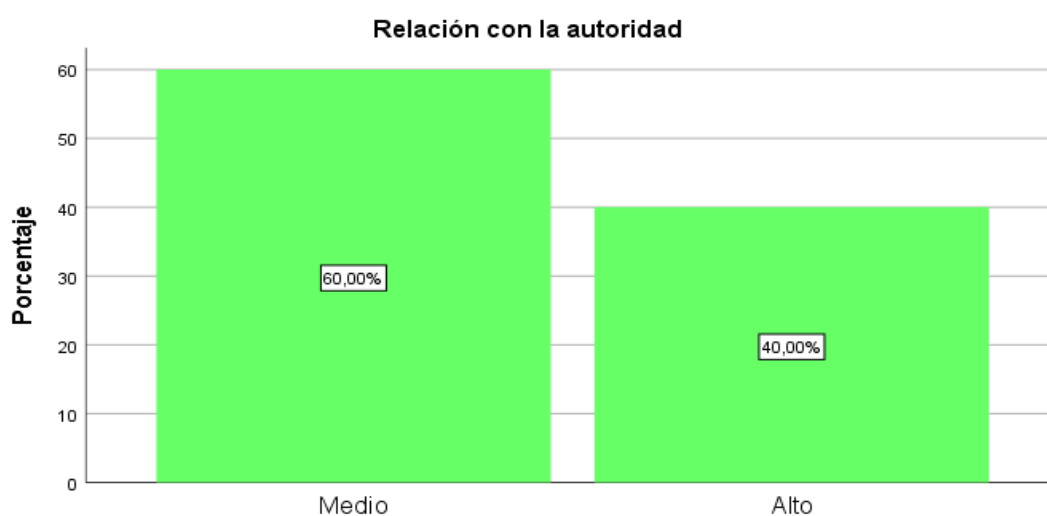
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 15 y en el gráfico n° 13, con respecto a la dimensión 6 de la variable satisfacción laboral, denominado Desempeño de tareas, se observa que un 60% (30) posee un nivel alto y un 40% (20) posee un nivel medio.

**Tabla 16. Dimensión 7 de la variable Satisfacción laboral**

<b>Relación con la autoridad</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Medio</b>	30	60,0	60,0	60,0
<b>Alto</b>	20	40,0	40,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Gráfico 14. Dimensión 7 de la variable Satisfacción laboral**



Fuente: Elaboración propia

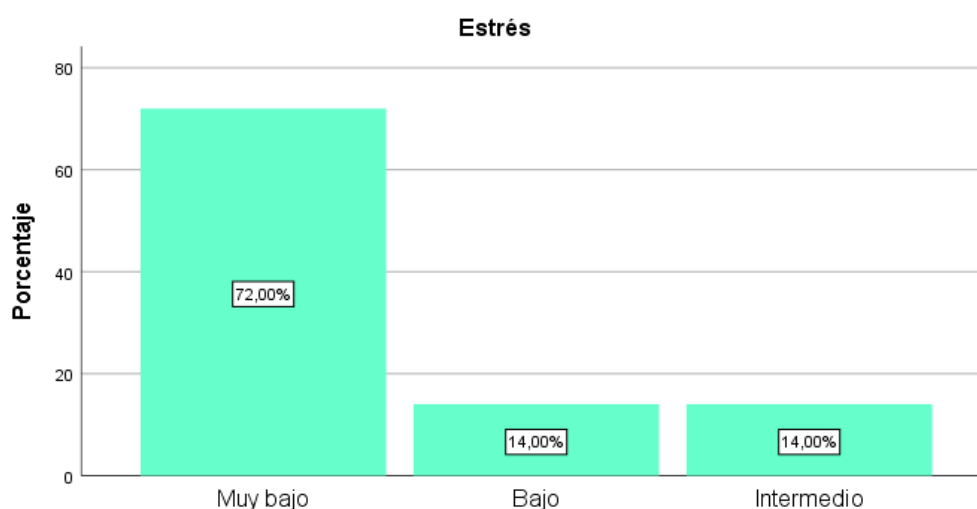
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 16 y en el gráfico n° 14, con respecto a la dimensión 7 de la variable satisfacción laboral, denominado Relación con la autoridad, el 40% (20) posee un nivel alto, mientras que el 60% (30) posee un nivel medio.

**Tabla 17. Variable Estrés**

<b>Estrés</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Muy bajo</b>	36	72,0	72,0	72,0
<b>Bajo</b>	7	14,0	14,0	86,0
<b>Intermedio</b>	7	14,0	14,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Gráfico 15. Variable Estrés**



Fuente: Elaboración propia

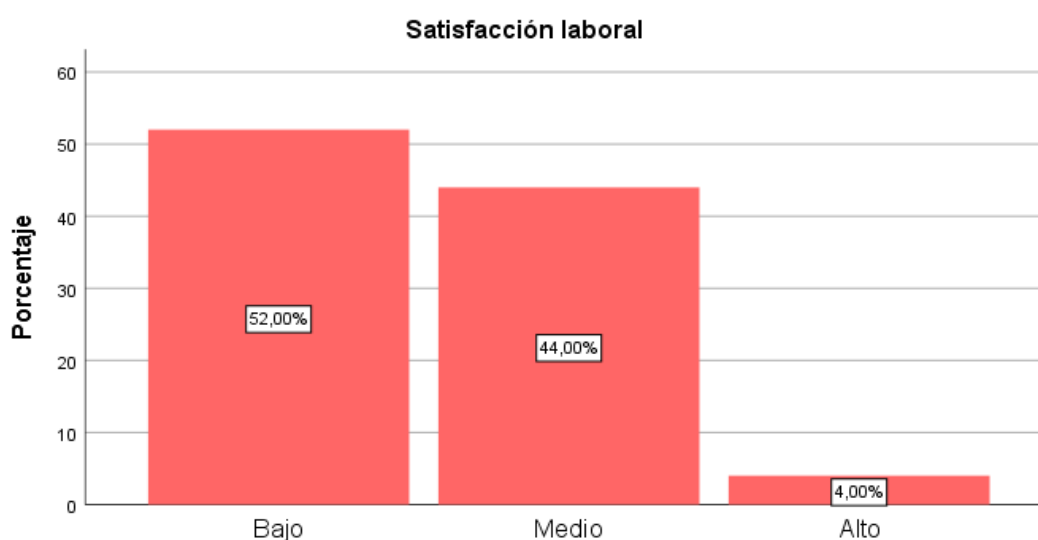
**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 17 y en el gráfico n° 15, con respecto a la variable estrés, se observa que el 14% (7) posee un nivel intermedio, mientras que el 14% (7) posee un nivel bajo, es así que el 72% (36) posee un nivel muy bajo.

**Tabla 18. Variable Satisfacción laboral**

<b>Satisfacción laboral</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Bajo</b>	26	52,0	52,0	52,0
<b>Medio</b>	22	44,0	44,0	96,0
<b>Alto</b>	2	4,0	4,0	100,0
<b>Total</b>	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

**Gráfico 16. Variable Satisfacción laboral**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla n° 18 y en el gráfico n° 16, con respecto a la variable satisfacción laboral, se observa que un 4% (2) posee un nivel alto, el 44% (22) posee un nivel medio y el 52% (26) posee un nivel bajo.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los resultados

**Tabla 19. Prueba de normalidad**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,154	50	,005	,942	50	,016
Estructura organizacional	,244	50	,000	,905	50	,001
Territorio organizacional	,157	50	,003	,931	50	,006
Tecnología	,257	50	,000	,851	50	,000
Influencia del líder	,205	50	,000	,925	50	,004
Falta de cohesión	,147	50	,009	,945	50	,021
Respaldo del grupo	,192	50	,000	,913	50	,001
Condiciones físicas y/o materiales	,124	50	,052	,939	50	,012
Beneficios laborales y/o remunerativos	,215	50	,000	,880	50	,000
Políticas administrativas	,127	50	,043	,948	50	,027
Relaciones interpersonales	,160	50	,003	,944	50	,019
Realización personal	,122	50	,061	,961	50	,100
Desempeño de tareas	,136	50	,022	,957	50	,065
Relación con la autoridad	,131	50	,031	,951	50	,039
Estrés	,178	50	,000	,882	50	,000
Satisfacción laboral	,117	50	,083	,921	50	,003

**Interpretación:** En la presente tabla se observan los resultados estadísticos de la prueba de normalidad de las variables, teniendo como resultado un puntaje inferior al valor teórico  $\alpha = 0,005$ , es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Es así, que se determina que los datos obtenidos de la muestra del estudio no poseen una distribución normal. Entre otras palabras, son NO PARAMÉTRICAS.

**Tabla 20. Prueba de correlación de las variables Estrés y Satisfacción laboral**

			Satisfacción laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
<b>Estrés</b>	<b>Muy bajo</b>	<b>Recuento</b>	22	12	2	36
		<b>% del total</b>	44,0%	24,0%	4,0%	72,0%
	<b>Bajo</b>	<b>Recuento</b>	4	3	0	7
		<b>% del total</b>	8,0%	6,0%	0,0%	14,0%
	<b>Intermedio</b>	<b>Recuento</b>	0	7	0	7
		<b>% del total</b>	0,0%	14,0%	0,0%	14,0%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	26	22	2	50	
	<b>% del total</b>	52,0%	44,0%	4,0%	100,0%	

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	10,950 <sup>a</sup>	4	,027
<b>Razón de verosimilitud</b>	13,845	4	,008
<b>Asociación lineal por lineal</b>	4,198	1	,040
<b>N de casos válidos</b>	50		

**Decisión estadística:** En la presente tabla, se observa el resultado de la Prueba de Chi cuadrado para determinar la correlación entre las variables estrés y satisfacción laboral, es así que se obtuvo un valor de la significancia de 0,027, teniendo un valor teórico de  $\alpha=0,05$ , se determina que al ser inferior a  $\alpha$ , existe una relación entre las variables, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Es así que, se afirma que existe una relación entre el estrés y la satisfacción laboral de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

**Tabla 21. Prueba de correlación entre Estrés y los beneficios laborales y/o remunerativos**

**Tabla cruzada Estrés\*Beneficios laborales y/o remunerativos**

			Beneficios laborales y/o remunerativos		
			Medio	Alto	Total
Estrés	Muy bajo	Recuento	28	8	36
		% del total	56,0%	16,0%	72,0%
	Bajo	Recuento	2	5	7
		% del total	4,0%	10,0%	14,0%
	Intermedio	Recuento	3	4	7
		% del total	6,0%	8,0%	14,0%
Total		Recuento	33	17	50
		% del total	66,0%	34,0%	100,0%

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,266 <sup>a</sup>	2	,016
Razón de verosimilitud	8,028	2	,018
Asociación lineal por lineal	5,728	1	,017
N de casos válidos	50		

**Decisión estadística:** En la presente tabla, se observa el resultado de la Prueba de Chi cuadrado para determinar la correlación entre las variables estrés y la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, es así que se obtuvo un valor de la significancia de 0,016, teniendo un valor teórico de  $\alpha=0,05$ , se determina que al ser inferior a  $\alpha$ , existe una relación entre la variable y la dimensión, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Es así que, se afirma que existe una relación entre el estrés y los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

**Tabla 22. Prueba de correlación entre el Estrés y las relaciones interpersonales**

			Relaciones interpersonales		
			Bajo	Medio	Total
Estrés	Muy bajo	Recuento	4	32	36
		% del total	8,0%	64,0%	72,0%
	Bajo	Recuento	3	4	7
		% del total	6,0%	8,0%	14,0%
	Intermedio	Recuento	0	7	7
		% del total	0,0%	14,0%	14,0%
Total	Recuento	7	43	50	
	% del total	14,0%	86,0%	100,0%	

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,231 <sup>a</sup>	2	,044
Razón de verosimilitud	5,820	2	,054
Asociación lineal por lineal	,001	1	,973
N de casos válidos	50		

**Decisión estadística:** En la presente tabla, se observa el resultado de la Prueba de Chi cuadrado para determinar la correlación entre la variable estrés y la dimensión relaciones interpersonales, es así que se obtuvo un valor de la significancia de 0,044, teniendo un valor teórico de  $\alpha=0,05$ , se determina que al ser inferior a  $\alpha$ , existe una relación entre la variable y la dimensión, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Es así que, se afirma que existe una relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.



**Tabla 23. Prueba de correlación entre la Satisfacción laboral y la tecnología**

**Tabla cruzada Satisfacción laboral\*Clima organizacional**

			Clima organizacional			
			Bajo	Intermedio	Alto	Total
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	15	11	0	26
		% del total	30,0%	22,0%	0,0%	52,0%
	Medio	Recuento	8	9	5	22
		% del total	16,0%	18,0%	10,0%	44,0%
	Alto	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%
Total	Recuento	23	22	5	50	
	% del total	46,0%	44,0%	10,0%	100,0%	

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,991 <sup>a</sup>	4	,041
Razón de verosimilitud	12,353	4	,015
Asociación lineal por lineal	5,589	1	,018
N de casos válidos	50		

**Decisión estadística:** En la presente tabla, se observa el resultado de la Prueba de Chi cuadrado para determinar la correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión clima organizacional, es así que se obtuvo un valor de la significancia de 0,041, teniendo un valor teórico de  $\alpha=0,05$ , se determina que al ser inferior a  $\alpha$ , existe una relación entre la variable y la dimensión, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Es así que, se afirma que existe una relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.

## 6.2. Comparación de resultados con marco teórico

Los resultados de la correlación entre las variables estrés y satisfacción laboral, se obtuvo un valor de la significancia de 0,027, es decir que, existe una relación entre el estrés y la satisfacción laboral de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020. Así como, Osmar, A.<sup>11</sup> durante al año 2018, realizó un estudio aplicado en llegó a la misma conclusión. Tal como, Novoa, D.<sup>16</sup> en el mismo año desarrolló su estudio en el personal de Enfermería de Centro Quirúrgico del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, argumentando que existe una relación entre el estrés y el grado satisfacción laboral. Del mismo modo, Kian, K.<sup>15</sup> realizó su estudio en la ciudad de Huachos en el año 2016, concluye que existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral.

Por otro lado, se determinó que el nivel de estrés, del total de encuestados, el 14% (7) posee un nivel intermedio, mientras que el 14% (7) posee un nivel bajo, es así que el 72% (36) posee un nivel muy bajo. Por una parte, García, N.<sup>13</sup> en su estudio acerca de estrés y calidad de atención, concluye que, del total de su población, el 65% posee un nivel medio de estrés. Por otra parte, Manrique, M.<sup>14</sup> finaliza su estudio, argumenta que de acuerdo a sus resultados el 33% de su población posee un nivel bajo de estrés. No obstante, Benites et. al.<sup>18</sup> en su estudio acerca de los factores y niveles del estrés, concluye que el 43,1% de su población posee un nivel medio de estrés, el 25,9% posee un nivel bajo y el 31% posee un nivel alto.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Se ha identificado que el 72% posee un nivel muy bajo de estrés, en el personal que labora en el centro de salud de Quilmaná, asimismo el nivel de satisfacción laboral es bajo en un 52%, mediante el análisis se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa ( $p=0.027$ ) entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal que labora en el centro de salud mencionado.
- Se determinó que existe un nivel muy bajo de estrés, de tal manera que se observa un nivel medio acerca los beneficios laborales y/o remunerativos, de acuerdo con el análisis existe una relación estadística ( $p=0,016$ ) entre el estrés y los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal que labora en el centro de salud mencionado.
- Se determina que existe un nivel muy bajo de estrés, de tal manera que se observa un nivel medio de relaciones interpersonales. De tal manera que se interpreta que existe una relación estadística ( $p=0,044$ ) entre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal que labora en el centro de salud de Quilmaná.
- Se identifica que el 52% posee un nivel bajo de satisfacción laboral, por otro lado, el 46% posee un nivel bajo acerca del clima organizacional. Es así que se interpreta que existe una relación estadística ( $p=0,041$ ) entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal que labora en el centro de salud de Quilmaná.

## **Recomendaciones**

- Brindar sesiones psicológicas, entrevistas a cada profesional de la salud para controlar el estado de estrés, a la vez mejorar las condiciones del ambiente laboral por parte del personal que posee un cargo en jefatura.
- Mejorar las condiciones de los horarios laborales, capacitando y actualizando a todos los profesionales de la salud, acerca de los beneficios económicos que se merecen de acuerdo a la pandemia actual.
- Establecer el respeto mutuo entre trabajadores, de personal a personal, como de jefe a personal. Con buena empatía y una comunicación cordial.
- Mejorar el ambiente laboral, escuchando las sugerencias de todo el personal que labora en dicho centro de salud, para conocer las desventajas que posee e ir fortaleciendo estas deficiencias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. MONICAG-COLUMNISTA. Los mexicanos, entre los mas estresados del mundo [Internet]. La razón. Ciudad de México; 2019 [cited 2020 Jul 13]. Available from: [https://www.razon.com.mx/opinion/los-mexicanos-entre-los-mas-estresados-del-mundo/#:~:text=Se calcula que 43 por,de manera frecuente%2C según el](https://www.razon.com.mx/opinion/los-mexicanos-entre-los-mas-estresados-del-mundo/#:~:text=Se%20calcula%20que%2043%25%20de%20manera%20frecuente%2C%20seg%C3%BA%20n%20el)
2. Organización Panamericana de la salud. La enfermería en tiempos de la COVID-19: un relato de dos enfermeros de práctica avanzada desde el frente de la pandemia [Internet]. Organización Panamericana de la Salud. Ginebra; 2020 [cited 2020 Nov 6]. Available from: <https://www.paho.org/es/historias/enfermeria-tiempos-covid-19-relato-dos-enfermeros-practica-avanzada-desde-frente-pandemia>
3. Foro Internacional de Medicina Interna. Ataque al personal de la salud durante la pandemia de Covid-19 en Latinoamérica. Act Méd Colomb [Internet]. 2020 [cited 2020 Nov 6];45(3):1–15. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/amc/v45n3/0120-2448-amc-45-03-55.pdf>
4. Huarcaya-Victoria J. Consideraciones sobre la salud mental en la Pandemia de COVID-19. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2020 [cited 2020 Nov 6];37(2):327–34. Available from: <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2020.v37n2/327-334/es>
5. López A. Los trabajadores de la salud se enfrentan a dos batallas: la pandemia del COVID-19 y las alteraciones en salud mental. Rev la Univ los Andes [Internet]. 2020 [cited 2020 Nov 6];2(5):1–8. Available from: [https://medicina.uniandes.edu.co/sites/default/files/articulos/doc/Nota a política trabajadores salud y covid.pdf](https://medicina.uniandes.edu.co/sites/default/files/articulos/doc/Nota%20a%20pol%C3%ADtica%20trabajadores%20salud%20y%20covid.pdf)
6. Mejia K. Estrés y su incidencia el desempeño laboral de los médicos del subcentro Santa Rosa de la ciudad de Quevedo en el año 2020

- [Internet]. [Quevedo]: Universidad Técnica de Babahoyo; 2020 [cited 2020 Nov 6]. Available from: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8271/E-UTB-FCJSE-PSCLIN-000329.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Sánchez D, Madrigal P, Serrano S, Guardiola J, Cañadilla M. Análisis de la actividad laboral de los profesionales sanitarios en formación de la Región de Murcia ante la pandemia por COVID-19. *Rev Esp Edu Med* [Internet]. 2020 [cited 2020 Nov 6];1(1):11–23. Available from: <https://revistas.um.es/edumed/article/view/422531/282651>
  8. Andina. Minsa: bono de S/ 720 para profesionales, técnicos, auxiliares y administrativos de Salud [Internet]. andina.pe. Lima; 2020 [cited 2020 Jun 27]. p. 1. Available from: <https://andina.pe/agencia/noticia-minsa-bono-s-720-para-profesionales-tecnicos-auxiliares-y-administrativos-salud-796361.aspx>
  9. Heredia F. Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los Centros de Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo [Internet]. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 2020 [cited 2020 Nov 6]. Available from: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46934/Heredia\\_PFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46934/Heredia_PFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  10. Astrês M, Alves de Alencar A. Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. *Rev Cuid* [Internet]. 2020 [cited 2020 Nov 6];11(2):10–2. Available from: <https://revistacuidarte.udes.edu.co/index.php/cuidarte/article/view/1222/1534>
  11. Osmar A. Estrés y satisfacción laboral [Internet]. [Quetzaltenango]: Universidad Rafael Landívar; 2018 [cited 2020 Jun 20]. Available from: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Anleu-Osmar.pdf>

12. Olivera L. Estudio de Burnot y estrés laboral en profesionales de la salud, una revisión sistematica [Internet]. [Santa Martha]: Universidad Cooperativa de Colombia; 2018 [cited 2020 Jun 27]. Available from: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5274/1/Estudio de Burnout y Estres Laboral en Profesionales de la Salud.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5274/1/Estudio%20de%20Burnout%20y%20Estres%20Laboral%20en%20Profesionales%20de%20la%20Salud.pdf)
13. Garcia N. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia . Piura, 2018. [Internet]. [Piura]: Universidad de San Pedro; 2018 [cited 2020 Jun 20]. Available from: [http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPE DRO/8594/Tesis\\_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPE-DRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Manrique M. Factores laborales relacionado al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [Internet]. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 [cited 2020 Jun 20]. Available from: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/636/M ANRIQUE QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/636/MANRIQUE%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Kian K. Estres y satisfaccion laboral del profesional de enfermeria de los servicios de hospitalizacion del Hospital Regional de Huacho 2016. [Internet]. [Huacho]: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019 [cited 2020 Jun 20]. Available from: [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3536/KIAN YSA KARINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3536/KIAN%20YSA%20KARINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
16. Novoa D. Estrés y grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería. instituto regional de enfermedades neoplásicas [Internet]. [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo; 2018 [cited 2020 Jun 20]. Available from: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11903/2E 590.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11903/2E590.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Gejaño E. Estres laboral y calidad de atención del personal de

- enfermería en dos hospitales, Ica - 2018 [Internet]. [Ica]: Universidad Alas Peruanas; 2018 [cited 2020 Jun 20]. Available from: [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8130/1/T059\\_74390455\\_T.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/8130/1/T059_74390455_T.pdf)
18. Benites G, Chacaliaza C, Huancahuari J. Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica - 2016 [Internet]. [Ica]: Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica; 2017 [cited 2020 Jun 26]. Available from: <http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  19. Organización Mundial de la Salud. La organización del trabajo y el estrés [Internet]. 3ra ed. Nottingham; 2004 [cited 2020 Jun 27]. Available from: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
  20. Organización Internacional del trabajo. Trabajo La OIT: Antes y Ahora [Internet]. Revista de la OIT. Ginebra; 2001 [cited 2020 Jun 27]. Available from: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms\\_080699.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms_080699.pdf)
  21. Psicología Ambiental elementos básicos. El modelo de Selye [Internet]. Psicología ambiental elementos básicos. [cited 2020 Jun 27]. p. 1. Available from: [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)
  22. Piñeiro M. Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfer glob* [Internet]. 2013 [cited 2020 Jun 27];31:125–50. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n31/docencia3.pdf>
  23. Manso J. El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Rev Univ EAFIT* [Internet]. 2019 [cited 2020 Jun 20];(113):46–7. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
  24. Ferreira A. Reconociendo el estrés. *Rev Latino-Am Enfermagen*



- [Internet]. 2012 [cited 2020 Jun 27];20(5):1–14. Available from: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n5/es\\_01.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n5/es_01.pdf)
25. Pereira L. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Rev Educ [Internet]. 2015 [cited 2020 Jun 27];171–90. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
  26. Martínez-Monteagudo M, Cándido J, Cano-Vindel A, García-Fernández J. Estado Actual de la Investigación Sobre la Teoría Tridimensional de la Ansiedad de Lang. Ansiedad y Estres [Internet]. 2012 [cited 2020 Jun 27];18(2–3):201–19. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/19775131.pdf>
  27. Prevención web. El Distrés y el Eustrés [Internet]. prevenciónweb.com. 2007 [cited 2020 Jun 27]. Available from: [http://www.prevencionweb.com/articulos/leer.php?id\\_texto=24](http://www.prevencionweb.com/articulos/leer.php?id_texto=24)
  28. Neyra P. Incentivos laborales: revisión conceptual desde la psicología [Internet]. [Lima]: Universidad San Ignacio De Loyola; 2018 [cited 2020 Jun 27]. Available from: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3586/1/2018\\_Neyra-Bendezú.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3586/1/2018_Neyra-Bendezú.pdf)
  29. Hernandez R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. 6a ed. Ciudad de México; 2014 [cited 2021 Jan 4]. Available from: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
  30. Torrades S. Estrés y burn out: definición y prevención. Offarm Farm y Soc [Internet]. 2007 [cited 2020 Jun 27];26(10):104–7. Available from: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13112896>
  31. Gamboa E. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes [Internet]. Revista psicologiacientifica.com. 2010 [cited 2020 Jun 27]. p. 1. Available from:

<https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

## **ANEXO**

## Anexo 01. Matriz de Consistencia

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA EMERGENCIA SANITARIA DEL CENTRO DE SALUD QUILMANA, AÑO 2020					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud Quilmaná, año 2020?	Determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.	Ha: Existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020. Ho: No existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.	Variable X: Estrés	DIMENSIÓN 1: Clima organizacional	Enfoque: CUANTITATIVO
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional	Método: Analítico
¿Cuál es la relación entre el estrés y los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020?	Determinar la relación entre el estrés y con los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.	Ha: Existe una relación ente el estrés y los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020. Ho: No existe una relación ente el estrés y los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.		DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional	Tipo: correlacional
¿Cuál es la relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal de salud en la emergencia sanitaria del	Determinar la relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal de salud en la emergencia	Ha: Existe una relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.		DIMENSIÓN 4: Tecnología	Nivel de estudio: No experimental
				DIMENSIÓN 5: Influencia del líder	Diseño: Corte Transversal
				DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión	Población: 50 profesionales de la salud
				DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo	Muestra: 50 profesionales de la salud
				Dimensión 1: condiciones físicas y/o materiales	Técnicas e instrumentos de recolección de información

Centro de Salud de Quilmaná, año 2020?	sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.	Ho: No existe una relación significativa ente el estrés y la realización personal en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.	Variable Y: Satisfacción laboral	Dimensión 2: beneficios laborales y/o remunerativos  Dimensiones 3: Políticas administrativas  Dimensión 4: Relaciones interpersonales  Dimensión 5: Realización personal  Dimensión 6: Desempeño de tareas  Dimensión 7: Relación con la autoridad	Instrumentos  Encuesta  Técnica de análisis de datos,
¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020?	Identificar la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.	Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.  Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la tecnología en el personal de salud en la emergencia sanitaria del Centro de Salud de Quilmaná, año 2020.			

## Anexo 02: Instrumento de recolección de información

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD QUILMANÁ



Reciba usted nuestro cordial saludo, usted ha sido elegido como parte de la población de estudio para realizar esta investigación, que lleva por título: **ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA EMERGENCIA SANITARIA DEL CENTRO DE SALUD QUILMANA, AÑO 2020.** La cual tiene por objetivo principal, determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de salud en la emergencia sanitaria del C. S. Quilmaná, año 2020. Está siendo realizado por los bachilleres de la facultad de ciencias de la salud de la carrera profesional de enfermería de la Universidad Autónoma de Ica, Campos Casas Martha Alejandrina y Guerra Lévano Julia.

La presente investigación es totalmente anónima, las respuestas que usted señale se guardaran con total confidencialidad, se asegura la privacidad de su información brindada. Mediante esta encuesta usted brindará gran aportación al desarrollo de la investigación.

Sin más que decir, me despido de usted. Gracias por su participación.

Quilmaná,.....de.....del 2020.

\_\_\_\_\_  
Firma del profesional encuestado

**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA ESCALA DE ESTRÉS  
LABORAL (OIT – OMS) EN EL PERSONAL DE SALUD.**

**Autores: Ivancevich & Matteson (1989)**



**INSTRUCCIONES:**

Estimado Sr. (a). A continuación, le presentamos un cuestionario, el cual es anónimo y personal, que nos permitirá conocer su opinión sobre el Nivel de estrés. Le pedimos su colaboración respondiendo con la mayor sinceridad posible, marcando con una (X.)

**DATOS GENERALES**

1. Servicio donde labora:
2. Edad: \_\_\_\_ años de edad.
3. Sexo: Femenino  Masculino
4. Estado civil: \_\_\_\_\_
5. Tiempo que labora en el servicio:  
Menos de 06 meses  Menos de 1 año   
1 año a 3 años  3 años a más
6. Cargo que desempeña:  
Personal jefe  Personal asistencial
9. Situación laboral:  
Personal nombrado  Personal contratado

**INSTRUCCIONES**

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado.

- |                                                            |          |
|------------------------------------------------------------|----------|
| Si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.          | <b>1</b> |
| Si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.    | <b>2</b> |
| Si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés. | <b>3</b> |
| Si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.  | <b>4</b> |
| Si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés. | <b>5</b> |
| Si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés.   | <b>6</b> |
| Si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.        | <b>7</b> |

N° de ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							
<b>TOTAL</b>								



**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD.**



Autora: Palma (2004)

**INSTRUCCIONES:**

Estimado Sr. (a). A continuación, le presentamos un cuestionario, el cual es anónimo y personal, que nos permitirá conocer su opinión sobre la Satisfacción Laboral. Le pedimos su colaboración respondiendo con la mayor sinceridad posible, marcando con una (X.)

**DATOS GENERALES:**

1. Servicio donde labora:
2. Edad: \_\_\_\_\_ años de edad.
3. Sexo: Femenino  Masculino
4. Estado civil: \_\_\_\_\_
5. Tiempo que labora en el servicio:
 

Menos de 06 meses <input type="checkbox"/>	Menos de 1 año <input type="checkbox"/>
1 año a 3 años <input type="checkbox"/>	3 años a más <input type="checkbox"/>
6. Cargo que desempeña:
 

Personal jefe <input type="checkbox"/>	Personal asistencial <input type="checkbox"/>
----------------------------------------	-----------------------------------------------
9. Situación laboral:
 

Personal nombrado <input type="checkbox"/>	Personal contratado <input type="checkbox"/>
--------------------------------------------	----------------------------------------------

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa de acuerdo a lo que considere adecuado.

N <sub>o</sub>	Ítem	Ninguna o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					

5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad. Inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					

25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	El ambiente donde laboro es incómodo.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
<b>TOTAL</b>						

### **Anexo 03: Validación o ficha técnica**

#### **Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT – OMS**

**Nombre del instrumento:** Escala de Estrés Laboral OIT – OMS

**Autores:** Ivancevich & Matteson (1989)

**Confiabilidad:** 0,968, según el alfa de Cronbach

**Procedencia:** El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.

**Aplicación:** Aplicación es individual, grupal y organizacional  
Ámbito de aplicación Población laboral a partir de los 18 años. Grupos de profesionales como maestros, enfermeros y personal sanitario.

**Dimensiones:**

- Clima organizacional
- Estructura organizacional
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo

**Duración:** Tiempo estimado de 10 a 15 minutos

**Finalidad:** Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral.

**Estructuración:** La prueba consta de 36 ítems.

## **Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT – OMS**

**Nombre del instrumento:** Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)

**Autores:** Sonia Palma Carrillo (2014)

**Procedencia:** Perú

**Aplicación:** Trabajadores con relación laboral de dependencia.

**Dimensiones:**

- Condiciones físicas y/o materiales
- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Políticas administrativas
- Relaciones interpersonales
- Realización personal
- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad

**Duración:** Tiempo estimado de 15 minutos

**Finalidad:** Su utilidad se encuentra en la detección de la satisfacción laboral.

**Estructuración:** La prueba consta de 36 ítems.

**Alfa de Cronbach del cuestionario para determinar la escala de estrés laboral (OIT – OMS) en el personal de salud.**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	25

Se presenta el cuadro estadístico, procesado en el SPSS 25, en el cual se introdujeron todos los ítems de acuerdo a la encuesta denominada “Cuestionario para determinar la escala de estrés laboral (OIT – OMS) en el personal de salud”, la cual mide a la variable x. Por lo tanto, se observa que el valor de fiabilidad es de 0,968 y de acuerdo, con los rangos ya establecidos en la tabla de valores de Cronbach, se denomina que la encuesta posee una consistencia interna muy alta.

**Alfa de Cronbach del cuestionario para determinar el nivel de Satisfacción laboral en el personal de salud**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	36

Se presenta el cuadro estadístico, procesado en el SPSS 25, en el cual se introdujeron todos los ítems de acuerdo a la encuesta denominada “Cuestionario para determinar el nivel de Satisfacción laboral en el personal de salud”, la cual mide a la variable Y. Por lo tanto, se observa que el valor de fiabilidad es de 0,774 y de acuerdo, con los rangos ya establecidos en la tabla de valores de Cronbach, se denomina que la encuesta posee una consistencia interna marcada.

# Anexo 04. Base de datos de prueba piloto

Excel screenshot showing a data table with columns: SEXO, ESTADO CIVIL, TIEMPO QUE LABORA, CARGO QUE DESEMPEÑA, SITUACIÓN LABORAL, and four dimensions of stress (DIMEN 1-4). The table contains 24 rows of data.

	SEXO	ESTADO CIVIL	TIEMPO QUE LABORA	CARGO QUE DESEMPEÑA	SITUACIÓN LABORAL	SUMA DE LA DIM 1	VALOR DE LA DIM 1	SUMA DE LA DIMEN 2	VALOR DE LA DIMEN 2	SUMA DE LA DIMEN 3	VALOR DE DIMEN 3	SUMA DE LA DIMEN 4	VALOR DE LA DIMEN 4
4	2	1	3	1	1	3	3	5	3	14	2	4	6
5	2	1	4	1	2	3	7	6	6	22	3	1	4
6	2	1	4	1	2	4	4	3	4	15	4	2	2
7	1	3	4	1	2	4	4	3	4	15	4	3	4
8	1	3	4	1	2	3	3	4	2	12	2	4	3
9	2	2	4	1	2	3	3	3	3	13	2	2	1
10	2	1	4	1	2	2	1	2	3	8	1	2	2
11	2	4	3	1	1	7	5	7	2	21	3	7	2
12	2	2	4	2	2	4	2	2	2	10	1	4	2
13	2	1	3	1	1	6	6	4	6	22	3	5	5
14	2	3	3	1	1	4	4	2	1	11	2	4	1
15	2	1	3	1	1	3	3	5	3	14	2	4	6
16	2	1	4	1	2	3	7	6	6	22	3	1	4
17	1	1	4	2	1	1	1	1	1	4	1	1	2
18	1	3	4	1	2	4	4	3	4	15	2	4	3
19	2	2	4	1	2	3	3	4	2	12	2	4	3
20	2	1	4	1	2	2	1	2	3	8	1	2	2
21	2	4	3	1	1	7	5	7	2	21	3	7	2
22	2	2	4	2	2	4	2	2	2	10	1	4	2
23	2	1	3	1	1	6	6	4	6	22	3	5	5
24	2	3	3	1	1	4	4	2	1	11	2	4	1

Excel screenshot showing a continuation of the data table with columns: SUMA DE LA DIMEN 3, VALOR DE DIMEN 3, SUMA DE LA DIMEN 4, VALOR DE LA DIMEN 4, SUMA DE LA DIMEN 5, VALOR DE LA DIMEN 5, SUMA DE LA DIMEN 6, VALOR DE LA DIMEN 6, SUMA DE LA DIMEN 7, VALOR DE LA DIMEN 7. The table contains 24 rows of data.

	SUMA DE LA DIMEN 3	VALOR DE DIMEN 3	SUMA DE LA DIMEN 4	VALOR DE LA DIMEN 4	SUMA DE LA DIMEN 5	VALOR DE LA DIMEN 5	SUMA DE LA DIMEN 6	VALOR DE LA DIMEN 6	SUMA DE LA DIMEN 7	VALOR DE LA DIMEN 7
4	10	4	14	4	18	7	22	8	27	11
5	4	3	3	5	4	5	10	4	5	10
6	4	2	2	8	1	3	4	3	10	2
7	2	3	1	6	1	2	2	2	6	1
8	6	2	2	10	2	4	4	3	11	2
9	4	2	1	7	1	3	2	2	7	2
10	2	1	2	5	1	2	2	2	6	1
11	7	3	4	14	2	2	7	7	16	3
12	2	1	1	4	1	4	1	2	7	1
13	5	5	6	16	2	4	5	6	15	2
14	2	3	3	8	1	3	1	4	8	1
15	4	3	3	10	2	5	4	5	14	2
16	4	2	2	8	1	3	4	3	10	2
17	2	3	1	6	1	2	2	2	6	1
18	6	2	2	10	2	4	4	3	11	2
19	4	2	1	7	1	3	2	2	7	1
20	2	1	2	5	1	2	2	2	6	1
21	7	3	4	14	2	2	7	7	16	3
22	2	1	1	4	1	4	1	2	7	1
23	5	5	6	16	2	4	5	6	15	2
24	2	3	3	8	1	3	1	4	8	1

SPSS\_MARTHA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
79	DIMEN_Y_4	Númerico	8	0	Relaciones inte...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
80	DIMEN_Y_5	Númerico	8	0	Realización per...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
81	DIMEN_Y_6	Númerico	8	0	Desempeño de ...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
82	DIMEN_Y_7	Númerico	8	0	Relación con la...	{1, Baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
83	VARIAB_X	Númerico	8	0	Estrés	{1, Muy baj...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
84	VARIAB_Y	Númerico	8	0	Satisfacción la...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
85	DIMEN_X1	Númerico	8	0	Clima organiza...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
86	DIMEN_X2	Númerico	8	0	Estructura orga...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
87	DIMEN_X3	Númerico	8	0	Territorio organi...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
88	DIMEN_X4	Númerico	8	0	Tecnología	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
89	DIMEN_X5	Númerico	8	0	Influencia del líder	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
90	DIMEN_X6	Númerico	8	0	Falta de cohesión	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
91	DIMEN_X7	Númerico	8	0	Respaldo del gr...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
92	DIMEN_Y1	Númerico	8	0	Condiciones fisi...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
93	DIMEN_Y2	Númerico	8	0	Beneficios labo...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
94	DIMEN_Y3	Númerico	8	0	Políticas admin...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
95	DIMEN_Y4	Númerico	8	0	Relaciones inte...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
96	DIMEN_Y5	Númerico	8	0	Realización per...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
97	DIMEN_Y6	Númerico	8	0	Desempeño de ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
98	DIMEN_Y7	Númerico	8	0	Relación con la...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
99	VAR_X	Númerico	8	0	Estrés	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
100	VAR_Y	Númerico	8	0	Satisfacción la...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
101											
102											

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

SPSS\_MARTHA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
60	R_28	Númerico	8	0	El ambiente de...	{1, Ninguna ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
61	R_29	Númerico	8	0	Mi trabajo me h...	{1, Ninguna ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
62	R_30	Númerico	8	0	Me gusta el tra...	{1, Ninguna ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
63	R_31	Númerico	8	0	No me siento a...	{1, Ninguna ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
64	R_32	Númerico	8	0	Existen las co...	{1, Ninguna ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
65	R_33	Númerico	8	0	No te reconoce...	{1, Ninguna ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
66	R_34	Númerico	8	0	Haciendo mi tra...	{1, Ninguna ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
67	R_35	Númerico	8	0	Me siento com...	{1, Ninguna ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
68	R_36	Númerico	8	0	Mi jefe valora el...	{1, Ninguna ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
69	DIMEN_X_1	Númerico	8	0	Clima organiza...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
70	DIMEN_X_2	Númerico	8	0	Estructura orga...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
71	DIMEN_X_3	Númerico	8	0	Territorio organi...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
72	DIMEN_X_4	Númerico	8	0	Tecnología	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
73	DIMEN_X_5	Númerico	8	0	Influencia del líder	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
74	DIMEN_X_6	Númerico	8	0	Falta de cohesión	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
75	DIMEN_X_7	Númerico	8	0	Respaldo del gr...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
76	DIMEN_Y_1	Númerico	8	0	Condiciones fisi...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
77	DIMEN_Y_2	Númerico	8	0	Beneficios labo...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
78	DIMEN_Y_3	Númerico	8	0	Políticas admin...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
79	DIMEN_Y_4	Númerico	8	0	Relaciones inte...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
80	DIMEN_Y_5	Númerico	8	0	Realización per...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
81	DIMEN_Y_6	Númerico	8	0	Desempeño de ...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
82	DIMEN_Y_7	Númerico	8	0	Relación con la...	{1, Baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
83	VARIAB_X	Númerico	8	0	Estrés	{1, Muy baj...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
84	VARIAB_Y	Númerico	8	0	Satisfacción la...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.



# Anexo 05. Base de datos

CARGO QUE DESARROLLA		SITUACIÓN LABORAL				SUMA DE LA DIMEN 1	VALOR DE LA DIMEN 1	SUMA DE LA DIMEN 2	VALOR DE LA DIMEN 2	SUMA DE LA DIMEN 3	VALOR DE LA DIMEN 3	SUMA DE LA DIMEN 4	VALOR DE LA DIMEN 4
1	1	2	2	3	3	10	1	2	2	1	2	3	1
2	1	2	3	2	3	10	1	3	3	2	1	2	3
3	1	2	2	3	3	10	2	2	1	3	1	2	3
4	1	1	3	3	4	13	1	2	4	4	5	6	1
5	2	2	2	2	2	8	1	2	3	3	2	1	2
6	1	1	3	4	4	13	2	4	4	4	2	2	2
7	1	2	3	6	6	19	3	4	6	5	3	3	3
8	1	2	4	5	5	19	2	4	6	5	1	1	1
9	1	1	1	2	2	6	2	1	2	1	6	2	6
10	1	2	1	2	3	8	1	2	2	3	2	1	4
11	1	2	1	1	2	5	1	2	3	3	2	2	6
12	1	1	1	2	1	5	2	1	6	1	1	1	5
13	1	2	5	6	6	23	3	6	7	6	1	1	3
14	1	2	2	4	5	15	2	4	3	2	2	2	8
15	1	2	4	2	1	9	2	1	3	4	1	2	6
16	1	1	4	2	3	13	2	2	5	2	1	1	1
17	1	2	3	4	3	13	3	2	4	6	6	3	6
18	1	2	2	2	2	7	1	3	2	4	2	7	1
19	1	2	2	3	3	11	3	3	5	3	3	10	2
20	1	1	2	4	3	12	3	3	5	3	4	13	2
21	1	1	2	3	4	13	4	4	5	3	2	10	2
22	1	2	1	2	3	9	2	2	3	2	1	4	1

SUMA DE LA DIMEN 3	VALOR DE LA DIMEN 3	SUMA DE LA DIMEN 4	VALOR DE LA DIMEN 4	SUMA DE LA DIMEN 5	VALOR DE LA DIMEN 5	SUMA DE LA DIMEN 6	VALOR DE LA DIMEN 6	SUMA DE LA DIMEN 7	VALOR DE LA DIMEN 7
1	1	2	3	1	2	3	4	5	1
2	1	2	3	3	3	2	1	2	3
3	1	2	3	2	4	3	5	6	1
4	1	1	2	3	3	3	1	2	3
5	2	3	2	3	2	2	3	1	2
6	2	5	6	6	3	4	5	7	5
7	2	4	6	6	4	4	7	5	19
8	1	6	2	6	1	1	6	2	15
9	1	1	2	1	2	2	3	2	9
10	1	1	3	2	1	2	2	2	5
11	2	3	1	1	2	1	1	1	3
12	2	6	6	18	5	6	6	6	24
13	2	3	2	8	4	2	1	4	13
14	6	2	2	6	1	2	2	2	8
15	9	2	3	8	1	2	3	5	11
16	8	1	2	6	2	2	4	2	10
17	6	1	1	4	1	2	3	1	5
18	7	1	3	10	4	2	3	3	12
19	7	4	4	13	2	2	3	2	9
20	8	1	4	10	5	5	3	3	16
21	4	1	2	7	2	2	2	2	8
22	11	2	4	12	3	4	4	5	15

Microsoft Excel interface showing a spreadsheet with columns AV through BU and rows 4 through 27. The spreadsheet contains numerical data, including sub-totals for dimensions 1, 2, and 3. The interface includes a ribbon with tabs like 'Inicio' and 'Insertar', and a status bar at the bottom showing 'Promedio: 28.875 Recuento: 400 Suma: 11550'.

Microsoft Excel interface showing a spreadsheet with columns A through AC and rows 63 through 94. The spreadsheet is titled 'SUMA DE LA VARIABLE X' and features a complex data table with various sub-totals and labels like 'VARIABLE X: ESTRÉS' and 'VARIABLE Y: SATISFACCIÓN LABORAL'. The interface includes a ribbon and a status bar at the bottom.

SPSS\_MARTHA.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
69	DIMEN_X_1	Númérico	8	0	Clima organiza...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
70	DIMEN_X_2	Númérico	8	0	Estructura orga...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
71	DIMEN_X_3	Númérico	8	0	Territorio organi...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
72	DIMEN_X_4	Númérico	8	0	Tecnología	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
73	DIMEN_X_5	Númérico	8	0	Influencia del líder	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
74	DIMEN_X_6	Númérico	8	0	Falta de cohesión	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
75	DIMEN_X_7	Númérico	8	0	Respaldo del gr...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
76	DIMEN_Y_1	Númérico	8	0	Condiciones fisi...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
77	DIMEN_Y_2	Númérico	8	0	Beneficios labo...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
78	DIMEN_Y_3	Númérico	8	0	Políticas admin...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
79	DIMEN_Y_4	Númérico	8	0	Relaciones inte...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
80	DIMEN_Y_5	Númérico	8	0	Realización per...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
81	DIMEN_Y_6	Númérico	8	0	Desempeño de ...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
82	DIMEN_Y_7	Númérico	8	0	Relación con la...	{1, Baja}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
83	VARIAB_X	Númérico	8	0	Estrés	{1, Muy baj...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
84	VARIAB_Y	Númérico	8	0	Satisfacción la...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
85	DIMEN_X1	Númérico	8	0	Clima organiza...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
86	DIMEN_X2	Númérico	8	0	Estructura orga...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
87	DIMEN_X3	Númérico	8	0	Territorio organi...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
88	DIMEN_X4	Númérico	8	0	Tecnología	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
89	DIMEN_X5	Númérico	8	0	Influencia del líder	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
90	DIMEN_X6	Númérico	8	0	Falta de cohesión	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
91	DIMEN_X7	Númérico	8	0	Respaldo del gr...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
92	DIMEN_Y1	Númérico	8	0	Condiciones fisi...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

SPSS\_MARTHA.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 100 de 100 variables

	SER_LA B	EDAD	SEXO	ESTAD_ CIV	TIEMP L AB	CARGO DES	SITUA L AB	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2
2	3	4	2	2	4	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2
3	2	3	2	2	4	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2
4	1	2	2	1	3	1	1	3	3	4	3	2	4	3	4
5	3	2	1	1	4	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2
6	2	1	2	1	3	1	1	3	2	4	3	3	4	3	3
7	2	3	2	1	4	1	2	3	3	5	5	5	5	4	5
8	1	4	2	1	4	1	2	4	2	4	4	4	4	3	4
9	4	2	2	3	3	1	1	1	2	1	6	1	1	6	2
10	3	3	2	3	4	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2
11	4	3	2	1	4	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1
12	2	1	1	2	4	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2
13	1	3	1	2	4	1	2	5	3	5	6	5	6	6	6
14	1	3	1	2	4	1	2	2	2	3	3	4	2	4	4
15	2	3	2	1	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	1	4	1	1	4	2	2	2	1	2	2	3
17	2	4	1	2	4	1	2	3	3	4	1	2	2	1	4
18	3	4	2	2	4	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3
19	4	4	2	2	4	1	2	2	3	3	3	4	2	2	3
20	1	1	2	3	4	1	1	2	3	3	4	2	2	2	2
21	1	2	2	2	3	1	1	2	4	3	4	5	5	3	3
22	2	3	2	4	4	1	2	1	2	1	4	2	2	2	3

Vista de datos Vista de variables

## Anexo 06. Carta de presentación



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

Resolución N°045-2020-SUNEDU/CD

"Año de la universalización de la salud"

Chincha Alta, 17 de noviembre del 2020

### **OFICIO N°105-2020-UAI-FCS**

Centro de Salud de Quilmaná  
Dr. José Sonco Huisa  
Quilmaná – Cañete  
PRESENTE. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería y Psicología. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



**Mg. Mariana A. Campos Sobrino**  
**DECANA (e)**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

Resolución N°045-2020-SUNEDU/CD

## CARTA DE PRESENTACIÓN

La Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

### Hace Constar:

Que, Guerra Lévano Julia, identificada con DNI: 15430345, Campos Casas, Martha Alejandra, identificada con DNI:15439751 del Programa Académico de Psicología, quien viene desarrollando la Tesis Profesional:

**“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA EMERGENCIA SANOTARIA DEL CENTRO DE SALUD QUILMANA, AÑO 2020”**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 17 de noviembre de 2020

**Mg. Mariana A. Campos Sobrino**  
**DECANA (e)**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**

## Anexo 07. Constancia de aplicación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia".

### CONSTANCIA

El jefe del Centro de Salud de Quilmaná, Dr. José Soncco Huisa, hace constar que:

**GUERRA LEVANO JULIA**, identificada con DNI N°15430345 Y código de alumno N°A191000519 Y **CAMPOS CASAS, MARTHA ALEJANDRINA**, identificada con DNI N° 15439751 y código de alumno N°A162000318 del programa académico de Enfermería de la Facultad de ciencias de la salud de la "Universidad Autónoma de Ica", vienen desarrollado su tesis titulada "**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA EMERGENCIA SANITARIA DEL CENTRO DE SALUD QUILMANA, AÑO 2020**", en el personal asistencial que labora en el Centro de Salud de Quilmaná, durante el periodo de 25 al 30 de Noviembre del 2020.

Se expide el presente documento para trámites y fines convenientes.

Cañete, 15 de Diciembre del 2020



Dr. José Luis Soncco Huisa  
Jefe del Centro de Salud Quilmaná  
C.M.P 63470

C.c.: Archivo  
JLSH/rmtt

[www.drscy.gob.pe](http://www.drscy.gob.pe)

Centro de Salud Quilmaná  
Av. Ayacucho N° 501 - Quilmaná - Cañete  
■ 284-3008

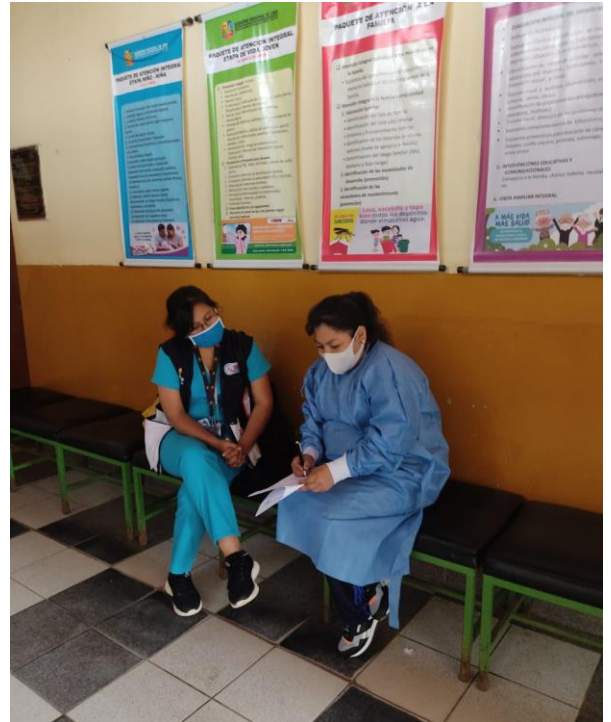
**Honestidad**

## Anexo 08. Evidencias fotográficas



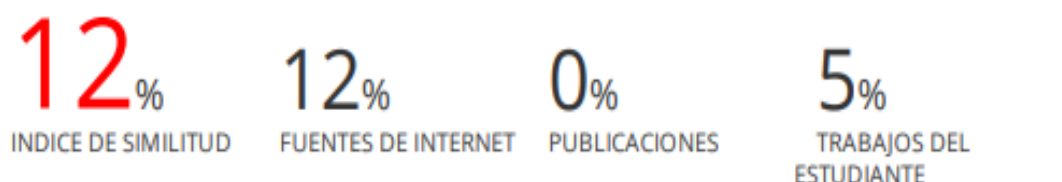






# ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA EMERGENCIA SANITARIA DEL CENTRO DE SALUD QUILMANA, AÑO 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonomaeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo