



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**Estrés y satisfacción laboral en tiempos de covid-19, en el personal
de salud del centro de salud alto inclán – Mollendo, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORAS:

Br. Sanchez Cachi, Evelyn Daniela (ORCID: 0000-0001-7569-2767)

Br. Dominguez Acosta, Mishell Ruby (ORCID: 0000-0003-0617-7766)

ASESORA:

Mg. Marcilla Felix, Aquilina (ORCID: 0000-0001-8352-8895)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Mental

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios ya que es EL quien siempre guía mis pasos, a mi familia y a mis docentes que me apoyaron incondicionalmente en toda la etapa universitaria, porque estuvieron en todo el momento motivando mi carrera.

También a las personas que confiaron en nosotras y apoyaron moralmente a seguir cumpliendo con nuestros estudios y sueños.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida, conocimiento, sabiduría y fortaleza para poder cumplir con nuestros objetivos y metas.

A la Universidad César Vallejo por acogernos en sus aulas en todo el proceso a la vanguardia de la tecnología, así como damos gracias a nuestros docentes quien nos guiaron durante el proceso de nuestra tesis.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	ii
Índice.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	26
3.2 Variables y Operalización.....	26
3.3 Población, muestra y muestreo.....	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5 Procedimiento.....	33
3.6 Métodos de análisis de datos.....	33
3.7 Aspectos éticos.....	34
IV. RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	50
VIII. REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	59
Anexo 1.....	60
Anexo 2.....	62
Anexo 2-A.....	62
Anexo 2-B.....	64
Anexo 3.....	65

Anexo 4.....	66
Anexo 5.....	68
Anexo 6.....	69
Anexo 7.....	70
Anexo 8.....	71
Anexo 9.....	72
Anexo 10.....	73

RESUMEN

El objetivo de investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral en tiempos de COVID-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020” Investigación es básica, por cuanto es observacional, transversal, prospectivo y analítico. El diseño es no experimental y epidemiológico, el nivel de investigación es correlacional, grado de medición ordinal.

La muestra fueron 51 trabajadores de salud, como instrumento el cuestionario con una confiabilidad de 0,778 y 0,604, como resultados se puede observar que el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 60.8% muestran algún grado de estrés, mientras el 29,4% de los participantes no muestran estrés laboral, asimismo con respecto a la satisfacción laboral tenemos que el 80,4% de los participantes muestran insatisfacción laboral y el 19,6% satisfacción laboral.

Observándose que en la relación de las dimensiones de nuestras variables, se puede observar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral en tiempos de COVID19 en el personal del C.S. Alto Inclán – Mollendo 2020.

Encontrándose en la hipótesis general un $Rho = 0,674$ con un $p\text{-valor} = 0,021 < 0.05$), así como en la hipótesis específica 01 un $Rho = 0,435$ que nos indica una relación moderada con un $p\text{-valor} = 0,048 < 0.05$, seguidamente en la hipótesis específica 02 un $Rho = 0,435$ que nos indica una relación moderada y un $p\text{-valor} = 0,048 < 0.05$, en la hipótesis específica 03 con un $Rho = 0,537$ que nos indica una relación moderada y un $p\text{-valor} = 0,031 < 0.05$ y en la hipótesis específica 04 un $Rho = 0,432$ que nos indica una relación moderada con un $p\text{-valor} = 0,035 < 0.05$, en nuestras dimensiones.

Finalmente concluyéndose una relación directa entre el estrés y la satisfacción laboral en tiempos de COVID-19, según datos de correlación de Rho Spearman en un nivel moderado.

Palabras Clave: Estrés, satisfacción, responsabilidad, dimensión.

ABSTRACT

The research objective was to determine the relationship between stress and job satisfaction in times of COVID-19, in the health personnel of the Alto Inclán Health Center - Mollendo, 2020 "Research is basic, as it is observational, transversal, prospective and analytical. The design is non-experimental and epidemiological the research level is correlational, ordinal degree of measurement.

The sample was 51 health workers, as an instrument the questionnaire with a reliability of 0.778 and 0.604, as results it can be observed that the health personnel of the Alto Inclán Health Center - Mollendo, 60.8% show some degree of stress, while 29 , 4% of the participants do not show job stress, also with respect to job satisfaction we have that 80.4% of the participants show job dissatisfaction and 19.6% job satisfaction.

Observing that in the relationship of the dimensions of our variables, the relationship that exists between stress and job satisfaction in times of COVID19 can be observed in the staff of C.S. Alto Inclán - Mollendo 2020.

Finding in the general hypothesis a $Rho = 0.674$ with a $p\text{-value} = 0.021 < 0.05$), as well as in the specific hypothesis 01 a $Rho = 0.435$ that indicates a moderate relationship with a $p\text{-value} = 0.048 < 0.05$, then in the hypothesis specifies 02 a $Rho = 0.435$ that indicates a moderate relationship and a $p\text{-value} = 0.048 < 0.05$, in the specific hypothesis 03 with a $Rho = 0.537$ that indicates a moderate relationship and a $p\text{-value} = 0.031 < 0.05$ and in the hypothesis specifies 04 a $Rho = 0.432$ that indicates a moderate relationship with a $p\text{-value} = 0.035 < 0.05$, in our dimensions.

Finally, a direct relationship between stress and job satisfaction in times of COVID-19 is concluded, according to correlation data from Rho Spearman at a moderate level

Keywords: *Stress, satisfaction, responsibility, dimension*

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia por coronavirus es de gran importancia a nivel mundial ya que compromete a la salud pública. El COVID -19 es una enfermedad similar a la neumonía la cual se originó en Wuhan, China en noviembre de 2019; esta fue denominada posteriormente por la Organización Mundial de la Salud (OMS) enfermedad por coronavirus 2019 ⁽¹⁾.

Ya en poco tiempo el COVID-19 ha perjudicado significativamente a la salud pública, así mismo ha generado pérdidas económicas increíbles en muchos países. En el mundo, los casos confirmados de dicha enfermedad habían llegado a 41,3 millones con 1,1 millones de muertes confirmadas al 22 de octubre de 2020.

Los Estados Unidos de América es el territorio con un mayor signo de muertes y casos confirmados, seguidamente de países como Brasil, India y Rusia, que incluye de todos los casos que han sido confirmados el 49% a nivel global ⁽²⁾. En nuestro Perú, el incremento de los casos que ya han sido confirmados de COVID-19 han llegado a 874,000 con 33,875 muertes confirmadas ⁽³⁾.

En Arequipa el número de casos confirmados se registró en 43,646 y las muertes alcanzaron a 1,427 personas (3). Todos estos, datos que demuestran la magnitud del daño por esta pandemia COVID-19.

El personal de salud a nivel mundial ha ejercido un papel de suma importancia durante los eventos de emergencia y desastre, que incluye además los brotes de nuevas enfermedades. Si bien el personal de salud sigue comprometido con este desempeño, la presión ejercida por la pandemia ha presentado varios desafíos para todo el equipo multidisciplinario en el sistema de salud de cada país (por ejemplo, aumento del volumen y/o carga de pacientes, protocolos COVID-19, consideraciones de extrema bioseguridad, etc.) que podrían alterar su confort mental y rendimiento ocupacional. Peor aún, el personal de salud está poniendo en riesgo sus vidas para cumplir con su labor,

provocándoles un miedo intenso ya que pueden infectarse y/o contagiar a su propia familia sin saberlo.

Según el International Council of Nurses (ICN), alrededor de 90, 000 o su similar que resultaría ser el 6% de todos los casos que ya han confirmados de infección por Sars-Cov-2 mundialmente son trabajadores del ámbito de la salud. Dentro de esta cifra, 600 enfermeras habían sucumbido a la COVID 19 ⁽⁴⁾. En Perú, si bien no existen datos por organismo oficiales, son los colegios profesionales (médicos, enfermeras, tecnólogos médicos, etc.) quienes han reportado a sus colegiados fallecidos en primera línea.

El estrés ocupacional, es una contestación física y emocional nociva, que pasa como producto del desequilibrio entre el requerimiento ocupacional, las habilidades y las exigencias o los medios accesibles del trabajador para llevar a cabo la tarea encomendada ⁽⁵⁾. mientras que la satisfacción ocupacional es la postura de los trabajadores hacia su ocupación, que se fundamenta en creencias y valores ⁽⁶⁾.

Si bien, al originarse esta enfermedad en el mes de noviembre del año anterior, se han efectuado y difundido un máximo de averiguaciones que destacan las consecuencias del origen de la enfermedad en el ámbito de la salud mental en el personal de enfermería y otros trabajadores del sector salud. Sin embargo, aunque el número de estudios sobre dicho tema está en ascenso ^(7,11), no se han realizado estudios para así examinar cómo este efecto en la salud mental relacionado con COVID-19 predominan en su percepción sobre la satisfacción de los trabajadores del sector salud en el Perú y menos aún en el Centro de Salud de Alto Inclán – Mollendo.

Si revisamos estudios previos, solo encontraremos estudios de pregrado y post grado (especialidades, maestrías y doctorados), considerando el estrés y la satisfacción laboral, pero en un contexto que no es pandemia por COVID-19 ^(12,16).

Dado que la angustia y el temor no controlados relacionados con COVID-19 puede originar un impacto a largo plazo en cuanto al desempeño y la complacencia ocupacional del profesional del sector salud ⁽¹⁷⁾, lo que llevaría a un ausentismo frecuente y una eventual rotación, es de gran provecho e importancia el poder examinar si el estrés en el personal asistencial de salud se vincula a la satisfacción ocupacional.

El estudio de investigación presenta y plantea el siguiente **Problema General**: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID-19, en el personal de salud, del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020? y los **Problemas Específicos**: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés en su dimensión reconocimiento personal y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID- 19, en el personal de salud?, ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés en su dimensión responsabilidad por el cuidado de los pacientes y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID-19, en el personal de salud?, ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés en su dimensión conflictos en el trabajo y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID-19, en el personal de salud? y ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés en su dimensión incertidumbre profesional y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID- 19, en el personal de salud?

Justificación: El estrés ocupacional viene generando insatisfacción laboral, con el consiguiente daño a la salud mental por estrés, fatiga y desgaste y/o decaimiento mental, este se manifiesta en escasez de personal sanitario por deserción laboral expresado en falta de motivación, ineficiencia e ineficacia laboral y exceso de certificados de incapacidad temporal al trabajo ⁽¹⁸⁾.

Conocer el grado de estrés y satisfacción ocupacional en el escenario de enfermedad pandémica por coronavirus dejará contener el nivel de deserción gremial y sus causas concretas, considerando que hoy en día existe escases de profesionales de la salud con experiencia y mayor capacidad resolutive en situaciones de alta complejidad laboral.

Si bien se ha referenciado estudios de estrés y satisfacción laboral ^(13,15), este estudio se realizará en el escenario de enfermedad pandémica por coronavirus, lo cual lo muestra como un aporte real sobre la dinámica de estas variables que serían el estrés y la satisfacción laboral en el ámbito de la salud ocupacional y mental, en un escenario de catástrofe mundial por la pandemia de COVID-19.

Conocer las características y dinámicas de las variables estrés y satisfacción laboral nos permitirá hacer un diagnóstico situacional específico, que inclusive, a través de futuros trabajos, podría proyectar conclusiones directas sobre el estado de salud mental de los trabajadores de salud, conocer las causas puede llevarnos a evidenciar las consecuencias ya expresadas en desánimo, estrés, agotamiento, problemas de salud mental, falta de personal con experiencia y capacidad resolutive.

Los beneficios para la sociedad son poder contar con profesionales de alta calidad profesional ante la ya anunciada “segundo golpe de la ola” de la infección pandémica por coronavirus. En relación a lo mencionado buscamos cambiar la perspectiva con respecto al profesional de la salud, el preocuparnos por su salud mental permitirá el uso de medidas de contención expresado en la “Guía técnica del cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19” ⁽¹⁹⁾, que desde ya manifiesta en que los trabajadores sanitarios que no habían recibido formación sobre la respuesta al brote eran más propensos a tener niveles de estrés elevados. Aquellos con mucho estrés informaron sentirse decepcionados y consideraron decididamente tomar una licencia por enfermedad.

Objetivo General: Establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020.

Objetivos Específicos se presentan en el siguiente orden:

1. Establecer la relación entre el estrés laboral en su dimensión reconocimiento personal con la satisfacción laboral en tiempos de COVID 19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020.
2. Establecer la relación entre el estrés laboral en su dimensión responsabilidad por el cuidado de los pacientes con la satisfacción laboral, en tiempos de COVID 19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020.
3. Establecer la relación entre el estrés laboral en su dimensión conflictos en el trabajo con la satisfacción laboral, en tiempos de COVID 19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020.
4. Establecer la relación entre el estrés laboral en su dimensión incertidumbre profesional con la satisfacción laboral, en tiempos de COVID 19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020.

Hipótesis General: H1: Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020 y **H0:** No existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020.

Hipótesis Específicos tenemos los siguientes:

1. Existe relación entre el estrés en su dimensión reconocimiento personal y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID 19, en el personal de salud.
2. No existe relación entre el estrés en su dimensión reconocimiento personal y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID 19, en el personal de salud.
3. Existe relación entre el estrés en su dimensión responsabilidad por el

cuidado de los pacientes y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID 19, en el personal de salud.

4. No existe relación entre el estrés en su dimensión responsabilidad por el cuidado de los pacientes y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID 19, en el personal de salud.
5. Existe relación entre el estrés en su dimensión conflictos en el trabajo y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID 19, en el personal de salud.
6. No existe relación entre el estrés en su dimensión conflictos en el trabajo y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID 19, en el personal de salud.
7. Existe relación entre el estrés en su dimensión incertidumbre profesional y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID 19, en el personal de salud.

II. MARCO TEÓRICO

Tenemos en estudios nacionales:

Yslado M. 2019, en su artículo titulado “Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud”. Tuvo como finalidad el decidir las interacciones entre el estrés laboral y la satisfacción ocupacional en el personal del sector salud de 2 hospitales del Perú. Análisis cuantitativo, correlacional de corte transversal con una población constituida por 620 expertos de la salud, de los cuales se tomó como una muestra significativa 177 competidores que concluyeron con los criterios de integración y omisión de los evaluadores, entre ellos tecnólogos médicos, odontólogos, psicólogos, químicos farmacéuticos, enfermeros, obstetras, doctores, trabajadores sociales y nutricionistas. Los instrumentos empleados fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Se encontró una prevalencia de Burnout alta, representada por un 33,3 %, siendo la dimensión predominante la despersonalización. Asimismo, se halló una relación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción ocupacional ⁽²⁰⁾.

Rojas, L. 2019, “Factores estresantes y satisfacción laboral de la enfermera del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray Essalud”. El presente trabajo se hizo con la finalidad de concluir los componentes estresantes y la satisfacción ocupacional de los enfermeros del área de emergencia; investigación fue de tipo correlacional y de corte transversal. 42 enfermeras (os) que trabajan en dicha unidad fueron su población. Para obtener la información se usó 2 test, una para identificar los componentes estresantes y otra para determinar el grado de satisfacción ocupacional, Se utilizó los criterios del “Chi – cuadrado” para medir la significancia estadística, concluyéndose lo siguiente: Tiene exposición al riesgo de afectación el 66.7%, además según el tipo de agentes estresores, los propios y ocupacionales tienen predominio de 59.5 cada uno, según el nivel de satisfacción, El 64.3 % está medianamente satisfecho con su trabajo. No hallándose relación entre las dos variables de estudio, con $p= 0.087$ ⁽²¹⁾.

Huallpa H. y Jimenez J. 2018, "Nivel de estrés y satisfacción laboral en el Profesional de Enfermería, Servicio de Emergencia, Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa – 2018". El objetivo principal fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción ocupacional en las profesionales de enfermería que realizan funciones en la unidad de emergencia. El objeto de estudio se conformó por 31 enfermeras que cumplieron los criterios de inclusión dados por los investigadores. En cuanto a los resultados se muestra que el 45,2% de las enfermeras presento estrés de grado moderado de los cuales tan solo el 38,7% muestra un grado de satisfacción regular. Se concluyó que existe una gran relación entre las dos variables de interés ⁽¹⁵⁾.

Cuba, H. 2017, en su artículo: "Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima". El objetivo fue determinar la relación entre estrés y satisfacción ocupacional en los profesionales de enfermería, en un estudio de tipo relacional con enfoque cuantitativo. Esta investigación empleó el inventario "Maslach Burnout Inventory" para evaluar el nivel de estrés ocupacional y para medir la satisfacción laboral se empleó "La Font Roja", la muestra representativa estuvo comprendida por 41 enfermeras. Como resultado se obtuvo que el 46% de enfermeras evidencia un grado alto de estrés ocupacional, basándonos en la dimensión de despersonalización existe un nivel elevado de estrés ocupacional representado por un 39%, mientras que en la dimensión satisfacción por el trabajo se notó un nivel medio en el 76% de enfermeras. En el 52% de las profesionales de la salud, se halló un grado alto de satisfacción ocupacional ⁽¹³⁾.

Díaz Avendaño y Farro O. 2016, "Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016". Bajo un enfoque cuantitativo, tuvo como propósito el determinar la relación entre el nivel de síndrome de burnout y la satisfacción ocupacional. La población la conformó 33 enfermeras. Se utilizó el Cuestionario de "The Nursing Stress Scale" (NSS) y el de satisfacción ocupacional realizado por el MINSA (2002). Resultado, el 66.7 % del profesional de enfermería presenta un grado moderado de estrés, la dimensión que más estrés genera es el ámbito físico,

entretanto las dimensiones de aspecto psicológico y social generan un grado moderado de estrés. Referente a la satisfacción ocupacional, el 72.7 % de las enfermeras presenta un grado moderado, las dimensiones que mostraron mayor grado de satisfacción fueron la de trabajo actual, trabajo en general y la de ambiente de trabajo ⁽²²⁾.

Ortega J. y Quispe M. 2016, "Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Microred Ampliación Paucarpata". Presentan como finalidad el encontrar la posible relación entre síndrome de burnout, satisfacción ocupacional y el bienestar psicológico en los trabajadores del sector salud que pertenece a la Microred Ampliación Paucarpata durante el año 2016. Siendo esta investigación de tipo relacional y de corte transversal contó con una muestra de 114 profesionales, con edades que oscilan entre los 22 a 69 años a los cuales previo consentimiento informado se les aplicó los cuestionarios de Estrés laboral de Cooper, de Satisfacción ocupacional, así como el de Bienestar Psicológico "BIEPS-A". Los resultados muestran que, sí existe correlación de grado moderado entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral, así como moderada alta con el bienestar psicológico. La mayoría de los participantes (36.1 %) presentaron un grado alto de estrés ⁽²³⁾.

Por otro lado, tenemos los siguientes estudios internacionales: Sheraton M. 2020, "Efectos psicológicos de la pandemia de COVID-19 en los trabajadores de la salud a nivel mundial: una revisión sistemática", compararon la incidencia de problemas psicológicos durante la pandemia de COVID-19, como ansiedad, depresión, estrés ocupacional, trastorno de estrés postraumático e insomnio, en trabajadores de la salud y no trabajadores de la salud. Para este estudio se realizaron búsquedas sistemáticas en diferentes bases de datos como PubMed, Ovid, Google Scholar y PsycInfo, los resultados mostraban una incidencia de efectos psicológicos con existencia de diferencias significativas entre los trabajadores asistenciales y no profesionales. Se concluye que, aunque las razones de la angustia psicológica entre los trabajadores sanitarios y los trabajadores jóvenes pueden ser diferentes, ambos sufrieron en igual medida excepto el insomnio. Los efectos resumidos de las manifestaciones individuales

indicaron una incidencia significativamente mayor de insomnio entre los trabajadores sanitarios ⁽²⁴⁾.

Vargas I. 2020, "Impacto de la epidemia de coronavirus (COVID-19) en la salud mental de los trabajadores de la salud y la población en general en China". En su estudio de tipo prospectivo realizado en China en el año 2020 se aprecia que la ansiedad fue de 23,04%, destacando que su presencia fue superior en el sexo femenino más que en el masculino y mayor en las profesionales de enfermería que en el personal médico. También se apreció que en la población de estudio existió un 53,8% de impacto psicológico moderado a severo, así como un 28.8 % de síntomas de ansiedad, 16.5% de síntomas depresivos y un 8.1% de estrés, todos entre grado moderado y severo. Concluyendo que los profesionales del sector salud tienen una alta incidencia de ansiedad y estrés ⁽²⁵⁾.

Mo Y. 2020, en su artículo: "Estrés laboral entre enfermeras chinas para apoyar a Wuhan en la lucha contra la epidemia COVID-19". Tuvo como objetivo el investigar el síndrome de burnout entre el personal de enfermería que apoyan en Wuhan y explorar los factores de influencia relevantes. Se aplicó a 180 enfermeras de Guangxi que llenaron el cuestionario en línea. Se emplearon instrumentos de recopilación de datos, incluida la versión china de la Stress Overload Scale (SOS) y la Self-rating Anxiety Scale (SAS). Se utilizaron test estadísticos de correlación de un solo factor y de regresión múltiple para explorar los factores de influencia relacionados. Las puntuaciones de SAS ($32,19 \pm 7,56$) y SOS ($39,91 \pm 12,92$) fue de correlación positiva ($r = 0,676$, $p < 0,05$). La regresión múltiple mostró que solo el grupo infantil, horas de trabajo semanal y ansiedad llegaron a ser los principales factores que influyeron al estrés del profesional de enfermería ($p = .000$, $.048$, $.000$, respectivamente) ⁽²⁶⁾.

Zhang Y. 2020, en su estudio: "El proceso de cambio psicológico de las enfermeras de primera línea que atienden a pacientes con coronavirus durante su brote". Como principal objetivo tuvo el analizar el estrés postraumático, la depresión y la ansiedad durante la pandemia, bajo un estudio descriptivo que se

realizó en el hospital de Wuhan, China, epicentro de la epidemia de COVID- 19, del 9 de febrero al 15 de marzo durante el año 2020. Los datos fueron analizados empleando el método de Colaizzi para ubicar, describir y comprender las experiencias del personal de enfermería; se evidencio que el 56,6% de los trabajadores sanitarios presentan síntomas de trastorno por estrés postraumático, el 58,6% trastorno de ansiedad, el 46% trastorno depresivo y el 41,1% se siente agotado emocionalmente ⁽²⁷⁾.

Buselli R. 2020, “Calidad de vida profesional y resultados de salud mental entre los trabajadores de la salud expuestos a Sars-Cov-2 (COVID-19)”. El estudio tuvo como objetivo principal el identificar el viable efecto de las cambiantes contextuales e individuales laborales sobre las condiciones de la vida en el ámbito profesional, en 265 trabajadores de salud de un importante hospital universitario en el centro de Italia durante la fase aguda de la pandemia por COVID-19. Los instrumentos de evaluación fueron, Professional Quality of Life-5 (ProQOL-5), Cuestionario de Salud del Paciente de Nueve Ítems (PHQ-9) y la Escala de Trastorno de Ansiedad Generalizada de Siete Ítems (GAD-7). Como resultado se tiene que la puntuación media de PHQ-9 fue de 4,5 mientras que la puntuación media de GAD-7 fue de 4,2. En relación con las puntuaciones de las subescalas de ProQOL-5, la puntuación media de satisfacción por compasión fue 38,2, la puntuación media de Burnout fue 19,8. En un modelo de regresión lineal, considerando las variables sociodemográficas y las puntuaciones de las tres subescalas, las puntuaciones de Burnout ($b = 0,4$) y estrés traumático secundario ($b = 0,2$) presentaron una asociación positiva significativa con las puntuaciones de PHQ-9 ⁽²⁸⁾.

Sarbooz Hoseinabadi. 2020, “Burnout y sus factores de influencia entre personal de enfermería de primera línea y enfermeras de otras salas durante el inicio de la enfermedad por COVID-19 en Irán”. La finalidad fue medir el grado de agotamiento durante el inicio de coronavirus e identificar los elementos de influencia entre el profesional de enfermería. Estudio de tipo transversal, se utilizaron como instrumentos de investigación el Inventario de Burnout de

Oldenburg (OLBI), el Cuestionario de estrés laboral (JSQ) y los cuestionarios de apoyo familiar, de recursos hospitalarios y medición del miedo al coronavirus. El grado de estrés ocupacional y agotamiento en el grupo que se encontraba expuesto al coronavirus fueron significativamente más altas con respecto al grupo que no estuvo expuesto ($p = 0,006$ y $p = 0,002$, respectivamente). La situación laboral ($p = 0,047$), los recursos hospitalarios ($p = 0,047$), la experiencia en el cuidado de pacientes confirmados o sospechosos ($p = 0,006$) y el estrés ocupacional ($p < 0,001$) se consideran factores determinantes de riesgo para el agotamiento asociado a coronavirus ⁽²⁹⁾.

Kannampallil T. 2020, "La exposición a los pacientes con COVID-19 aumenta el estrés y el agotamiento de los médicos en formación". Tuvo como objetivo indagar los efectos de la ansiedad, depresión, agotamiento, estrés y realización profesional debido a la exposición de los aprendices con los pacientes sometidos a pruebas de COVID-19. Se contó con una población de estudio comprendida por 1375 médicos en formación de un centro médico académico, de los cuales se incluyeron en la investigación a 393 participantes que completaron la encuesta proporcionada a través de un medio en línea, se evidenció que, en comparación con el grupo no expuesto, el grupo expuesto tuvo una mayor prevalencia de estrés (29,4% frente a 18,9%) y agotamiento (46,3% frente a 33,7%). El grupo con mayor exposición también experimentó un estrés de rango moderado a extremadamente alto en cuanto al cuidado de los niños y tuvo un menor equilibrio entre el trabajo y la familia y tenían más probabilidades de agotarse. También encontramos que las mujeres en formación tenían más probabilidades de estar estresadas; mientras que los aprendices solteros tenían más probabilidades de estar deprimidos y marginalmente más propensos a tener ansiedad ⁽³⁰⁾.

Dal'bosco, E. 2020, "La salud mental de la enfermería en el afrontamiento del coronavirus en un hospital universitario regional". Tuvieron como objetivo medir la proporción y los factores que se asocian a la depresión y ansiedad en los enfermeros. Siendo el estudio de tipo transversal, hizo uso de un cuestionario

sociodemográfico, Escala de Ansiedad y Depresión Hospitalaria, aplicado a 88 profesionales de enfermería para la obtención de información relevante. Se encontró una prevalencia de ansiedad comprendida por el 48,9% y depresión bajo el 25%. La muestra estuvo constituida mayoritariamente por el sexo femenino mayores de 40 años, casadas o en unión libre, con estudios superiores o posgrados, que trabajaban 40 horas a la semana y trabajaban en el centro hospitalario de 1 a 5 años ⁽³¹⁾.

Huarcaya J. 2020, "Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19". Artículo de revisión realizado en el Perú, basándose en una revisión sistemática sobre investigaciones realizadas en el extranjero. Hasta el momento se ha encontrado en distintos trabajos de investigación la presencia de depresión, reacción al estrés y además ansiedad en la población general. Asimismo, también se descubrió problemas en la salud mental en el profesional de la salud, específicamente en el grupo de profesionales mujeres, profesionales de enfermería y los que laboran de manera directa con casos confirmados y casos sospechosos de coronavirus ⁽¹⁸⁾

Basé Teórica, French y Kahn (1962, cfr. Peiró, 2000), Se propone un modelo de entorno socio ambiental, que se destaca en la relación entre estrés, salud física y mental. Interviene con base en una serie de razones: el entorno que el individuo percibe objetivamente, la experiencia subjetiva del trabajador, la reacción del trabajador ante ella e incluso el impacto a largo plazo. La respuesta de un individuo puede ser física, emocional y / o conductual; el impacto puede ser determinante y generar la salud o alguna dolencia. Este modelo de entorno social agrupa los componentes básicos bajo presión, pero no considera el desarrollo que ocurren entre estados.

McGrath (1976, cfr. Peiró, 2000), estableció un patrón que está basado en procesos periódicos, que enfatiza la importancia de distintos factores que involucran presión. Las características de un episodio de estrés son cuatro elementos básicos: condición, condición percibida, elección de respuesta y

comportamiento. El autor describe los diferentes procesos que se desarrollan entre el individuo y los cuatro elementos básicos ya mencionados, y considera la retroalimentación sobre dicho panorama. Esta declaración no tiene en cuenta el impacto del estrés en la salud y la sociedad.

Harrison (1978, cfr., Cooper y Payne, 1980), estableció un modelo basado en el ajuste entre la persona y su entorno ocupacional. Distinguir de las personas y el medio ambiente ciertos aspectos ya sean objetivos y subjetivos. Distinguir la gran importancia de determinar la adaptabilidad del entorno y las personas objetivo; y el entorno percibido y el grado de adaptación subjetiva de las personas a sí mismas. La precisión de la autoevaluación y el nivel de relación con la realidad son factores relacionados, porque tiene en cuenta el desequilibrio entre las personas, el entorno y las diferentes soluciones de los individuos relacionadas con el bienestar personal. Mediante mecanismos de confrontamiento, los sujetos intentaron contrarrestar el desequilibrio. Por otro lado, los mecanismos de defensa intentan disminuir la tensión del desequilibrio, modificando la situación o la autopercepción.

Siegrist (1996) Propone el modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa, el cual se basa en el rol y la importancia del trabajo remunerado, el estar sometido a un incremento de estrés y la carga laboral ya sea esfuerzo físico o psicológico así como otros tipos de recompensa sean seguridad en el trabajo ,el estima, el salario y/o promociones intralaborales .Centra su propuesta de atención en el desequilibrio entre el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por su desempeño, este modelo refiere que un esfuerzo que se desarrolla de manera elevada puede provocar un aumento de tensión de ahí se pueden distinguir dos fuentes de esfuerzo ya sea extrínseco e intrínseco que hacen referencia a las demandas de trabajo y a la motivación de los trabajadores respectivamente en relación a las demandas que requiere determinada situación Callista Roy (1970) Nos presenta el modelo de adaptación el cual es considerado como una teoría de sistema con un análisis significativo en cuanto a las interacciones de la persona; describe a la persona como un ser holístico. Muestra que los seres humanos se pueden adaptar a través de

diferentes procesos de manera previa así mismo la persona debe ser considerada como un ser autónomo, único, digno y libre por lo tanto este concepto está relacionado de manera directa con el de adaptación ya que la percepción que se visualiza de las situaciones de afrontamiento son de aspecto individual, diferente y único para cada ser.

En cuanto a la valoración de la persona se destaca la necesidad de evaluar a la persona como un todo, conforma la valoración de aspecto fisiológico y psicosocial para así reconocer el estado de salud físico de la persona y además la percepción que se tiene de la situación que afronta en un determinado periodo de lo cual se promueve la adaptación del ser humano.

Factores que determinan la respuesta del estrés

Estas son el entorno y los diferentes estresores que podrían conducir a alguna respuesta.

Demandas psicosociales: Este ítem clasifica a los estresores ambientales que se encuentran en el exterior, que son naturales (como la temperatura), provocados por el hombre (contaminación) y sociales y psicológicos (relaciones interpersonales). En cuanto al último factor, se ha encontrado que el estar ligado a un nivel socioeconómico bajo puede conducir a un menor apoyo social ⁽³²⁾.

Hardiness Kobasa quien ha definido su concepto de dureza o resistencia como un agente que protege frente a la situación estresante. Dicho factor comprende tres elementos los cuales son: compromiso (Ya que se cree y reconoce valores propios), desafío (ver esta fase como un reto más que como una situación amenazante) y control (control de la situación).

Sentido de la coherencia: Al igual que Kobasa, Antonovsky define este factor como una tendencia de personalidad estable que puede utilizarse como un determinante para afrontar el estrés y como factor protector de las personas. Consiste en la comprensibilidad (control cognitivo del entorno), la gestión (el grado en que una persona se cree capaz de afrontar dicha posición) y la importancia (valorar esta postura como un desafío y si amerita el poder afrontarla).

En teoría, el estrés se define como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud; significa la interacción entre la entidad y el entorno en el que se extiende. La solicitud puede ser mental o física, pero siempre resultará en una respuesta humana ⁽³³⁾. Cuando un comportamiento abusivo provoca una reacción, puede conducir a una tensión excesiva, lo que conduce a la llegada de una enfermedad, lo que dificulta el funcionamiento normal del organismo ⁽³⁴⁾. Cuando este desemboca en tensión termina afectando nuestro organismo, se puede sostener que esa energía de usada para adaptarse está siendo "mal gestionada". Por esta razón se le considera como una respuesta negativa en especial cuando sus efectos son indeseables y crónicos ⁽³⁵⁾.

Clasificación

Eustrés: Considerado el estrés positivo, dado cuando no se produce un desequilibrio en la relación con el mundo externo y del interior de la persona, capaz de llenarnos de energía y vigor para enfrentar adecuadamente una situación adversa ⁽³⁶⁾.

Distrés: Definido como el estrés negativo, desagradable capaz de arruinar nuestro cuerpo y nuestra mente. Acompañado regularmente de un desorden fisiológico que produce una alteración de nuestro punto de equilibrio.

Por lo general, pueden ser "factores de estrés, como el trabajo, la familia, la enfermedad, en resumen, cientos de estímulos internos o externos físicos, químicos o sociales. La presión positiva excesiva también puede causar angustia" ⁽³⁶⁾.

Entre los tipos de estrés tenemos, **El episódico**, es una forma en la que se conoce a aquel que ocurren momentáneamente, es decir que no tiene un lapso prolongado de duración, este suele desaparecer al enfrentarlo ⁽³⁷⁾. **El crónico**, llamado así ya que se presenta repetidas veces y cuando es sometido a un elemento causal de manera constante, razón por la que la sintomatología persiste una y otra vez. Estos se caracterizan por la presencia de dolores de cabeza intensos y persistentes. Migrañas sumadas a hipertensión ⁽³⁷⁾.

Los factores que ayuden al desarrollo de estrés se les denominara estresores, se describen como agentes que provocaran situaciones que desencadenaran el estrés en los individuos ⁽³⁸⁾.

Entre los factores se encuentran los siguientes:

- Factores Ambientales, entre los elementos ambientales esta, la falta de credibilidad por parte del trabajador a nuevos procesos económicos de un país, generando una falta organizacional, desconcierto e inseguridad económica ⁽¹⁹⁾.
- Factores Organizacionales, entre los factores están las excesivas demandas de labores, provocando que un empleador realice varias actividades que no le corresponden, excediendo su horario de trabajo; la falta de delimitación de funciones, generando el no desarrollo de las capacidades del empleador y la mala relación entre el personal y el jefe del área, que desencadenara en un mal desempeño laboral ⁽¹⁹⁾.
- Factores individuales, el trabajador no solo se verá afectado por problemas del trabajo; sino también al presentar problemas en su núcleo familiar debido a peleas de pareja, diferencias con un familiar; se pueden presentar también problemas económicos, que ocasionaran en el individuo preocupación por la falta de dinero, generando en el trabajador la presencia de niveles de estrés ⁽¹⁹⁾.

El estrés ocasionara en el organismo diversas deficiencias por lo cual se verán afectados algunos sistemas como:

El sistema nervioso que se encargara de enviar señales a las glándulas suprarrenales para estimular la liberación de adrenalina y cortisol, que se encargaran de aumentar el pulso cardiaco, incremento de la presión arterial y cambiar el proceso digestivo ⁽²⁶⁾.

El sistema musculoesquelético al tener presencia de estrés provocara tensión muscular. El estrés en el sistema nervioso puede ocasionar que se presente

hiperventilación, que pueden originar ataques de pánico en algunos individuos (26).

El sistema cardiovascular bajo estrés sufrirá del aumento del ritmo cardiaco; los vasos sanguíneos se dilatarán, ocasionando el aumento de sangre bombeada, una constante presencia de estrés puede generar la hinchazón de las arterias coronarias, que podría producir un infarto (26).

El sistema endocrino en un proceso de estrés producirá cortisol (Corteza suprarrenal) y epinefrina (medula suprarrenal) por las señales que el cerebro manda al hipotálamo. La acción de estas hormonas cuando son liberadas hace que el hígado estimule en mayor cantidad glucosa. El estrés en el sistema digestivo producirá una mayor ingesta de alimentos, náuseas, vómitos y la mala absorción de nutrientes (26).

El sistema reproductivo por la presencia de estrés afectara al hombre en la producción de la testosterona, esperma y en las mujeres alterar el ciclo de la menstruación (26).

Por el escenario en que se presenta el estrés puede clasificarse en:

- Estrés Laboral o del trabajo: Se define como una afección o molestia causada por las labores propias de una empresa, que afecta al trabajador generando una presión emocional (40).
- Estrés no laboral o cotidiano: Se encuentra relacionado a motivos individuales, familiares, académicos, económicos y de relaciones interpersonales (40).

Respecto a las fases del estrés se consideran a la reacción de Alarma: Esta se establece como la primera señal de aviso y la existencia de un elemento estresante. El cual generara respuestas fisiológicas frente a este elemento y mantendrá al organismo preparado para reaccionar de forma satisfactoria, evitando que el estrés se presente (41).

- Por otro lado, está el Estado de Resistencia: En esta fase se tratará de continuar afrontando el estrés, el nivel de respuesta se aproxima al límite, ocasionando por ende a la frustración del individuo. Esto genera en el

individuo la pérdida de energía y que sea afectado su desempeño; consecuencia de querer solucionar la situación de estrés y no poder resolverla, puede llevar al individuo a un círculo vicioso ⁽⁴¹⁾.

- Así mismo en la Fase de Agotamiento: se producirá un estado de estrés persistente que ocasionará una reducción progresiva del organismo. El organismo cuando no es posible de adaptarse; aparecen reacciones como la fatiga, ansiedad y depresión, presentándose solo una reacción o todas al mismo tiempo ⁽⁴⁰⁾.
- Las consecuencias del estrés ocasiona un impacto en el trabajador debido a un entorno ambiente negativo para el empleador; provocando que sea susceptible a vicios como el alcohol, cigarrillos o drogas y teniendo consecuencias en su actitud, carácter, sueño llegando a ocasionar problemas familiares e interpersonales ⁽⁴²⁾. Se presentan consecuencias en la economía que cada año ocasiona pérdidas a las empresas debido a que el estrés genera accidentes profesionales, menor productividad, altos grados de ausentismo y aumento del lucro incesante ⁽⁴³⁾. La salud también sufrirá consecuencias del estrés, estudios que se realizaron muestran la relación que tiene el estrés laboral con enfermedades ya que un constante estrés puede ocasionar problemas cardiacos, sudoración, alteración en la respiración, dilatación de pupilas y una respuesta inmune disminuida ⁽⁴⁴⁾.

Estrés Laboral, en la actualidad es un fenómeno habitual en el universo profesional, lo cual ha ocasionado que se convierta en un asunto de interés e inquietud para las distintas organizaciones. ⁽⁴⁵⁾ Esto debido principalmente a los impactos negativos que ocasiona tanto en el rendimiento profesional, como en la condición de vida, ya que existe una alta probabilidad de que afecte la salud de los empleados lo cual conlleva a un mal funcionamiento empresarial a largo plazo.

Se le ha definido como la respuesta no específica de un individuo ante la

demanda o necesidad adaptativa ocasionada por ambientes externos que originan cambios internos ⁽⁴⁶⁾.

Existen diversas teóricas entre ellas, La Teoría de Taylor, que es valorado como el padre de la «**Administración Científica del Trabajo**», La única satisfacción personal es la recompensa económica, porque los trabajadores son ineficientes, perezosos y no se ven afectados por el éxito o las recompensas de relaciones públicas. Además, los intereses entre la organización y sus empleados son los mismos, por lo que el aumento de la productividad puede traer una mejor remuneración económica a los trabajadores. Una de las principales críticas a esta teoría es que carece de atención a las necesidades humanas más allá del dinero. Su método de diseño de trabajo parece crear una forma efectiva de trabajar, pero es difícil para las personas insatisfechas desarrollar habilidades a largo plazo, compromiso y alto desempeño.

Teoría de la jerarquía de necesidades

Por otro lado, encontramos la teoría de la jerarquía de necesidades Básicas de **Abraham Maslow** (1954), la hipótesis es que hay cinco niveles de necesidades dentro de los seres humanos: 1) Necesidades fisiológicas: incluyendo el hambre, la sed, el refugio, género y otras necesidades de ámbito físico. 2) Seguridad: incluido el amparo y la seguridad contra daños físicos y mentales.

3) Sociedad: comprende emociones, sentido de amistad, pertenencia y aceptación; 4) Autoestima: Implica factores internos de autoestima, como son la autoestima, la autonomía y el logro, y factores de manera externa de la autoestima, como estatus, la atención y el reconocimiento. 5) Autorrealización: Deseo de ser una persona capaz de llegar a ser; incluye el crecimiento, la realización del potencial personal y la realización efectiva de la autosatisfacción.

Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral, se hallaron ciertas teorías que procuran definir la satisfacción laboral. En la indagación de artículos del ámbito de la investigación se determinan las siguientes:

La teoría de estos 2 factores: La higiene de la motivación de Herzberg, Mossner

e Hindman (1959, Hansel y George, 2003: 86; Morillo, 2006: 48). Es una teoría la cual sugiere que las personas tienen dos posiciones diferentes de necesidades, que son individuales entre sí y afectan el comportamiento de diferentes maneras. El primer factor lo componen los denominados factores motivacionales o satisfactorios, que se basa en el asunto del trabajo y son: el logro, el progreso, el reconocimiento, la labor en sí, el sentido de la responsabilidad y la posibilidad de desarrollo. El segundo factor es la higiene o factores insatisfactorios. No es muy sólido como factores motivadores, pero pueden causar insatisfacción en la labor, y se vincula con esta situación por tratarse del mismo entorno externo. Son: política organizacional, supervisión Calidad, relación con compañeros de trabajo, supervisores del área y algunos subordinados, remuneración, seguridad laboral, posición laborales y estatus de ámbito social.

McGregor (1959, Arras, 2007: 29) señaló que "la conducta humana está guiada por la satisfacción de necesidades". Por otro lado, Ayres y Malouff (2007: 281) plantearon la hipótesis de que, basándose en la teoría de la cognición social de Bandura, capacitar a los empleados para resolver problemas y ayudarlos a sentirse más positivos y satisfechos.

Satisfacción Laboral

Hoy en día, la satisfacción laboral se ha considerado un indicador importante del estado de una persona y su entorno laboral. Las instituciones que prestan servicios de salud se preocupan principalmente por la satisfacción por parte del usuario con la calidad de la atención, pero rara vez toman medidas para mejorar la satisfacción de su personal ⁽⁴⁷⁾. Los hechos han demostrado que la satisfacción laboral brinda beneficios relacionados a los empleados, lo que reduce el estrés y mejora el desempeño laboral ⁽⁴⁸⁾. La satisfacción ocupacional se concreta como un estado de placer, que es el resultado de la impresión subjetiva de la experiencia laboral de una persona, es decir, la percepción que tienen los trabajadores del entorno laboral. Otros definen la satisfacción laboral como la respuesta derivada de la experiencia, carencia, valores, opiniones y condiciones laborales observadas de todos los integrantes de la organización ⁽⁴⁹⁾.

Dimensiones

Siendo la satisfacción laboral un tema de por sí complejo el cual va ligado directamente al trabajo. El Ministerio de Salud ⁽⁵⁰⁾ indica las dimensiones dentro de Satisfacción Laboral:

- Trabajo Actual, dimensión que se refiere a las metas y responsabilidades a alcanzar por la actividad, el responsable de la organización muestra personalmente la actividad y brinda aviso a tiempo y suficiente. A este nivel la comunicación es de valor.
- El Trabajo en General, es el aspecto general del trabajo de una organización, las personas observan y evalúan su capacidad de adecuación a las propiedades que brinda el entorno laboral, así como los requerimientos, mecanismos y medios adecuados para desempeñarse bien en el lugar de trabajo. Puesto en el mercado.
- Interacción con el Jefe Inmediato, cabe afirmar que el jefe de una empresa es el punto inicial de unión entre los subordinados y el centro laboral, es la clave para evaluar el desempeño y asignar responsabilidades y asignar factores determinantes para un buen desarrollo. Así mismo, se convierte en quien se encarga de manera directa de los dos componentes que son la clave de un compromiso de apoyo y justicia. En esta percepción, la comunicación debe ser de ambas partes y respetar la jerarquía.
- Actualmente el mundo se encuentra bajo un estado de emergencia sanitaria ocasionado por el "Nuevo Coronavirus", enfermedad que surgió llamando la atención mundial entero gracias a su fácil proliferación, razón por la cual tiene la denominación de Pandemia. ⁽⁵¹⁾ El virus está relacionado con enfermedades respiratorias y digestivas, pero pocos de esta familia de virus pueden afectar al ser humano y la mayoría de ellos solo provocan un simple resfriado. En lo que a Sars-Cov 2 se refiere, debido a diversas investigaciones desde su aparición, sus síntomas y signos son similares al síndrome respiratorio agudo severo (SARS) desarrollado en China en 2002, por lo que se agradece, por lo que tiene este nombre ⁽⁵²⁾. En la industria de la salud, la ocurrencia de estrés es preocupante porque, aunque afecta directamente a los profesionales que

se encuentran bajo estrés, también afecta a los pacientes que dependen de su cuidado.

- En cuanto a su incidencia en el sindicato, existen evidentes diferencias según el género, labor y cargo profesional. La predisposición a prevenir es la forma preferible de solucionar dicha circunstancia. Su fundamento fundamental es una organización del trabajo más razonable, un sistema de horarios más equilibrado, la conciliación entre la vida familiar y profesional, además el acoplamiento de un ambiente agradable en el centro laboral, la intervención de los propios trabajadores y la formulación de políticas y sistemas. Promover el trabajo social saludable ⁽³⁸⁾.
- Importancia: La satisfacción ocupacional de los obreros del sector de la salud que a menudo trabajan en condiciones peligrosas y en áreas críticas es muy importante porque les permitirá disfrutar de una mayor libertad y comodidad en sus actividades, lo cual es beneficioso porque producirá personal idóneo. Busque soluciones a los problemas con su equipo en beneficio de los pacientes ⁽⁵³⁾. Cuando los trabajadores se sientan cómodos en el lugar de trabajo, se identificarán con su trabajo y participarán de manera más activa ⁽⁵⁴⁾.
- El Inventario de estrés de Wolfgang es una línea de comprobación que se utiliza para valorar el nivel y la fuente de estrés que experimentan los profesionales de la salud. La herramienta de recolección tiene una validez casi perfecta, y la confiabilidad se acerca a 0.98, lo que puede explicar la experiencia laboral y la actitud del profesional. La herramienta contiene 30 preguntas, y su puntaje en escala de tipo Likert la cual varía de 0 - 4 puntos (se dividen en nunca=0, rara vez=1, ocasionalmente=2, a menudo=3 y muy frecuentemente=4). El motivo de elegir esta herramienta es porque es de gran valor y utilidad para medir el estrés de los profesionales sanitarios ⁽⁵⁵⁾.
- La herramienta del cuestionario Font Roja sirve para entender la satisfacción laboral, la cual implica 30 preguntas y se divide en 9 dimensiones, lo que

permite revisar diferentes aspectos que inciden en la satisfacción laboral. Se destaca que este cuestionario clasifica en una categoría los factores internos y externos propuestos por Herzberg, estos factores pueden estar relacionados con las características demográficas y laborales. La concentración de estos factores incumbe a estas 9 agrupaciones, que se relacionan con modalidades específicas de titulación, que permiten utilizar un método para evaluar la valoración que el sujeto hace de su labor decretando así su nivel de satisfacción laboral. Todos estos determinantes internos y externos indican la satisfacción del sujeto del trabajo con su desempeño y función ⁽⁵⁶⁾.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de la investigación es básica, por cuanto es observacional (sin intervención del investigador), transversal (con una sola medición), prospectivo (mediciones realizadas a propósito de la investigación) y analítico (con más de una variable). El diseño es no experimental y epidemiológico (asociado a salud mental y ocupacional). El nivel de investigación es correlacional siendo que trabajamos con variables con grado de medición ordinal, asimismo el análisis estadístico es de dos variables (57).

3.2. Variables y operacionalización

Estrés laboral: variable independiente

Definición conceptual: Se trata de una reacción física y emocional perjudicial que se produce debido a un desequilibrio entre los requisitos laborales y la capacidad, necesidades y / o recursos disponibles del trabajador.

Definición operacional: Respuesta a las dimensiones de estrés laboral del Inventario de estrés de Wolfgang

Dimensiones: reconocimiento personal, la responsabilidad por el cuidado de los pacientes, los conflictos en el trabajo y la incertidumbre profesional.

Satisfacción laboral: variable dependiente

Definición conceptual: Esta es la actitud de los trabajadores ante el trabajo, que se basa en creencias y valores.

Definición operacional: La respuesta a la dimensión de satisfacción laboral del cuestionario Font Roja.

Dimensiones: Satisfacción por el trabajo, la tensión relacionada con el trabajo, la competencia laboral, la presión del trabajo, la promoción profesional, la relación interpersonal con los jefes, la relación interpersonal

con los compañeros, las características extrínsecas del estatus y la monotonía laboral.

3.3 Población y muestra.

Población:

Nuestra población en esta investigación ha sido compuesta por todo el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, esta proporción corresponde a 62 trabajadores de salud.

Criterios de inclusión:

- El personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, en la pandemia por COVID-19, que desee participar del presente estudio.

Criterios de exclusión:

- Personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, que se encuentre de licencia.
- Llenado de test incompleto o deficiente, por parte del personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica:

La encuesta que es una técnica que se realiza aplicando un cuestionario a una muestra de población. Dicha encuesta proporciona la información sobre opiniones, actitudes y comportamientos del objeto de estudio. Esta técnica es la más adecuada para probar una hipótesis o encontrar soluciones a los problemas encontrados, y para identificar y explicar las necesidades de un conjunto de opiniones que puedan cumplir con dicho objetivo declarado de una manera metódica y posible ⁽⁵⁷⁾ .

Instrumentos de recolección de datos

El estrés laboral en personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, se evaluó con el Inventario de estrés para profesionales de la salud de Wolfgang, la satisfacción laboral será evaluó con el Cuestionario de satisfacción laboral (Font Roja), además la información utilizadas de las variables son la edad ,el estado civil ,la cantidad de hijos ,la experiencia en el trabajo ,situación de contrato y el área que se desempeña, toda esta información se obtuvo en base a la encuesta aplicada para así identificar el estrés laboral en los participantes del estudio.

EL INVENTARIO DE ESTRÉS PARA PROFESIONALES DE LA SALUD DE WOLFFANG

Escala que evalúa el grado de estrés laboral en profesionales de la salud con 30 ítems, los cuales se evaluó en la escala de tipo Likert:

Escala de Likert	Nunca	0
	Rara vez	1
	Ocasionalmente	2
	Frecuentemente	3
	Muy frecuentemente	4

El inventario de estrés para profesionales de la salud de Wolfgang, considera 04 dimensiones con sus respectivos ítems según se indica:

- Dimensión reconocimiento personal.
Ítems: 04, 08, 13, 20, 25, 26, 27, 29.
- Dimensión responsabilidad por el cuidado de los pacientes.
Ítems: 03, 06, 07, 12, 14, 16, 28.
- Dimensión conflictos en el trabajo.
Ítems: 01, 02, 09, 10, 15, 21, 22, 24.
- Dimensión incertidumbre profesional
Ítems: 05, 11, 17, 18, 19, 23, 30.

Los valores de referencia según sus dimensiones están discriminados en, sin estrés, estrés leve, estrés moderado y estrés severo, según se indica:

Dimensión	Sin estrés	Leve	Moderado	Severo
Reconocimiento personal	0 - 7	8 - 15	16 - 23	24 - 32
Responsabilidad por el cuidado de los pacientes	0 - 6	7 - 13	14 - 20	21 - 28
Conflictos en el trabajo	0 - 7	8 - 15	16 - 23	24 - 32
Incertidumbre profesional	0 - 6	7 - 13	14 - 20	21 - 28

Escala de estrés para profesionales de la salud de Wolfgang:

Sin estrés	00 - 29
Estrés leve	30 - 59
Estrés moderado	60 - 89
Estrés severo	90 - 120

Validez

El inventario, "Job stress in the health professions: a study of physicians, nurses, and pharmacists", fue validado por el mismo autor, mostrando un análisis de varianza unidireccional que reveló una diferencia significativa en las puntuaciones del HPSI entre las profesiones ($p < 0.05$) (58)

Confiabilidad

En el estudio "The Health Professions Stress Inventory: factor structures for pharmacists" ("Inventario de estrés de las profesiones de la salud:

estructuras de factores para farmacéuticos”) del mismo autor, el programa extrajo siete factores con valores propios superiores a 1,00 ⁽⁵⁹⁾.

Las correlaciones entre elementos se sometieron una vez más a factorización de ejes con una especificación para extraer tres y cuatro factores por separado. Los factores se rotaron a una estructura simple empleando rotaciones ortogonales (VARIMAX) y oblicuas (OBLIMIN). Este paso produjo cuatro diferentes propuestas de factores: cuatro factores oblicuos, cuatro factores ortogonales, tres factores oblicuos y tres factores ortogonales. La comparación de estas propuestas indicó que ambas soluciones de tres factores explicaron menos varianza (35,4%) que las soluciones de cuatro factores (38,5%). Las cargas cruzadas, en las que los elementos tenían cargas moderadas en más de un factor, también fueron más prominentes en las soluciones de tres factores. Adicionalmente, El examen de las soluciones de cuatro factores mostró una serie de elementos cargando en un cuarto factor que era teóricamente significativo (59).

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL (FONT ROJA).

Este cuestionario hace la medición del grado de satisfacción laboral en el profesional asistencial contiene 24 ítems los cuales se evaluarán en la escala de tipo Likert:

Frecuencia	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
	De acuerdo	4
	Totalmente de acuerdo	5

El Cuestionario de satisfacción laboral (FONT ROJA) se estructura en 9 dimensiones con sus respectivos ítems:

- Satisfacción por el trabajo.

Ítems: 07, 10, 11 y 16.

- Tensión relacionada con el trabajo.

Ítems: 02, 03, 04, 05 y 06.

- Competencia laboral.

Ítems: 22, 23 y 24.

- Presión del Trabajo.

Ítems: 18 y 20.

- Promoción profesional.

Ítems: 09, 12 y 17.

- Relación Interpersonal con sus jefes.

Ítems: 13 y 19.

- Relación Interpersonal con los compañeros.

Ítem: 14.

- Características extrínsecas de estatus.

Ítems: 08 y 15.

- Monotonía Laboral.

Ítems: 01 y 21.

Los valores de referencia según sus dimensiones están discriminados en insatisfecho y satisfecho, según se indica:

Dimensión	Satisfecho	Insatisfecho
Satisfacción laboral	04 - 11	12 - 20
Tensión relacionada con el trabajo	05 - 14	15 - 25
Competencia laboral	03 - 08	09 - 15
Presión del trabajo	02 - 05	06 - 10
Promoción profesional	03 - 08	09 - 15
Relación interpersonal con los jefes	02 - 05	06 - 10
Relación interpersonal con los compañeros	01 - 02	03 - 05
Características extrínsecas de estatus	02 - 05	06 - 10
Monotonía laboral	02 - 05	06 - 10

Escala de satisfacción laboral (FONT ROJA)

Satisfecho	24 - 71
Insatisfecho	72 - 120

Validez

En Perú, este cuestionario de satisfacción laboral de Font – Roja, fue validado en el estudio de “Cuestionario Font Roja. Es un instrumento que mide la satisfacción en el entorno hospitalario”, por el propio autor del mismo el cual mostró una validez de 91.2 %, lo cual se interpreta como muy bueno (60).

En cuanto a la validez estadística, fue obtenida mediante la medida de adecuación muestral KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett. La prueba obtuvo un puntaje de 0.612 (KMO > 0.5). Asimismo, con la prueba de esfericidad de Bartlett donde se obtuvo el nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.001$) (60).

Confiabilidad:

La confiabilidad de este instrumento de recolección de datos se generó en función al coeficiente Alpha de Cronbach. El resultado de la prueba arrojó 0.7 lo que confirma la confiabilidad del instrumento (60).

Tanto los datos del Inventario de estrés para profesionales de la salud de Wolfgang como los del Cuestionario de satisfacción laboral (FONT ROJA), serán alimentados en la base de datos del programa estadístico.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento que se realizó en este trabajo fue a través de la prueba estadística de Alfa de Cronbach, para identificar el nivel de las variables, con un resultado de confiabilidad de las dimensiones y la variable estrés de 0,778 y Confiabilidad de la variable satisfacción de 0,604, mostrando una confiabilidad para ambas variables. (Ver anexo 04)

3.5 Procedimiento de colecta de datos:

Se concertó una cita con el profesional sanitario del Centro de Salud Alto Inclán-Mollendo, lo que les dio tiempo suficiente para completar el cuestionario: Inventario de Estrés de los Profesionales de la Salud de Wolfgang y Cuestionario de Satisfacción Laboral (Font Roja). Asimismo, se les informó de los objetivos de la investigación, el procedimiento, así como también los criterios de inclusión y exclusión para el desarrollo de esta investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos que serán mencionados son los que fueron considerados: el grado de estrés y satisfacción laboral, edad, hijos, estado civil, situación contractual laboral y experiencia laboral, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, con los resultados obtenidos se calculó el grado de estrés laboral y satisfacción laboral, seguidamente se relacionó.

Los datos se trataron bajo en el siguiente orden:

- Ingresó a un programa informático de procesamiento de texto (Word).
- También se elaboró una base de datos digital en un programa de hoja de cálculo (Excel).
- En cuanto al análisis estadístico de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, del cual:
 - Se obtuvo las distribuciones de las variables en estudio, así como de las características sociodemográficas de la población de estudio.
 - Se estableció la relación de las dos variables que hemos estudiado (estrés y satisfacción laboral) con el test estadístico Chi cuadrado de independencia después de dicotomizar las variables estrés laboral.
 - Se estableció la relación de las dimensiones del estrés laboral con la variable satisfacción laboral, con el test estadístico Chi cuadrado de independencia después de dicotomizar las dimensiones del estrés laboral.

- Se determinó el grado de relación (asociación) con el test estadístico de asociación de Gamma.
- Se determinó la diferencia de estrés y satisfacción laboral entre las categorías de las características sociodemográficas de la población de estudio, usando el test estadístico de U de Mann – Whitney en categorías dicotómicas y test ANOVA de Kruskal – Wallis en categorías politómicas.
- En cuanto al diseño de las tablas y gráficas se utilizó un programa de hoja de cálculo (Excel).

3.7 Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos se adoptaron los siguientes principios bioéticos: caridad, autonomía, justicia y no malicia. Según el principio de beneficio: las medidas adoptadas permitirán que el personal sanitario del Centro de Salud Alto Inclán-Mollendo se beneficie del análisis que se obtiene de la información de los resultados.

Según el principio de autonomía: Porque todos los participantes pueden optar por tener todos los detalles y tener derecho a retirarse en cualquier momento durante la investigación.

Según el principio de justicia: Todos los participantes de este estudio tendrán la misma oportunidad de ser objeto de análisis sin distinción alguna entre ellos.

Según el principio de no maleficencia: Los datos se guardaron de forma anónima para proteger la información recopilada y garantizar que se utilice solo con fines de investigación.

Compromiso.

Nos comprometemos a respetar la veracidad, la confiabilidad y la confidencialidad de los resultados obtenidos dentro del objeto de estudio: “Relación entre el estrés y la satisfacción laboral, en pandemia por COVID-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020”

Bioseguridad.

De acuerdo con el protocolo de bioseguridad ya establecido y definido por el Ministerio de Salud (MINSA), se consideraron los más altos estándares de bioseguridad para librarse de complejidades causadas por infección por Sars-Cov-2 durante las investigaciones de estrés en los profesionales de la salud durante el uso del formulario de encuesta de Wolfgang y satisfacción laboral (fuente roja).

Consentimiento informado y resultados.

La elaboración del cumplimiento de los instrumentos “Inventario de estrés para profesionales de la salud de Wolfgang” y Cuestionario de satisfacción laboral (FONT ROJA), no son de aspecto obligatorio sino que son efectuados bajo el consentimiento del personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, (anexo N° 01).

IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de la interpretación de Resultados

Tabla 1

Estrés laboral según la satisfacción laboral, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020

Estrés laboral	Satisfacción laboral					
	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%
Sin estrés	1	2,0	14	27,5	15	29,4
Estrés leve	8	15,7	23	45,1	31	60,8
Estrés moderado	1	2.1	4	8.5	5	9,8
Total	10	19,6	41	80,4	51	100.0

Fuente: según datos obtenidos de la encuesta realizada al personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo

Tabla N° 01, se puede observar que el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, el 29,4% de los participantes no muestran estrés laboral, mientras que el 60.8% muestran algún grado de estrés, asimismo con respecto a la satisfacción laboral tenemos que el 80,4% de los participantes muestran insatisfacción laboral y el 19,6% satisfacción laboral.

Inferencia estadística

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, en pandemia por COVID-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020.

H₁: Existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, en pandemia por COVID-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020.

Nivel de significancia = 5% = 0.05 Estadístico

de prueba: Rho de Spearman **Decisión:** P-valor

> 0.05 se acepta la H₀.

P-valor ≤ 0.05 se rechaza la H₀.

Correlaciones				
			Nivel de estrés laboral	Nivel de satisfacción laboral
Rho de Spearman	Nivel de estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,674
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	51	51
Nivel de satisfacción laboral	Nivel de satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,674	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	51	51

Conclusión: Se obtuvo un Rho = 0,674 que nos indica una relación moderada y un p-valor = 0,021 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la H₁, podemos afirmar que existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, en pandemia por COVID-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020, con un nivel de significancia del 0.05.

Tabla 2

Dimensiones del estrés laboral y la satisfacción laboral, en el personal de salud del centro de salud alto inclán – mollendo, 2020

DIMENSIONES	ESTRÉS LABORAL	SATISFACCIÓN LABORAL				TOTAL	
		Satisfecho		Insatisfecho		N	%
		N	%	N	%		
Reconocimiento personal	Sin estrés	1	2,0	17	33,3	18	35,3
	Estrés leve	5	9,8	13	25,5	18	35,3
	Estrés moderado	4	7,8	11	2,6	15	10,4
Responsabilidad por el cuidado de los pacientes	Sin estrés	1	2,0	16	31,4	17	33,4
	Estrés leve	8	15,7	7	13,7	15	29,4
	Estrés moderado	1	2,0	16	31,4	17	33,4
	Estrés severo	0	0,0	2	3,9	2	3,9
Conflictos en el trabajo	Sin estrés	2	3,9	13	25,5	15	29,4
	Estrés leve	7	13,7	21	41,2	28	54,9
	Estrés moderado	1	2,0	7	13,7	8	15,7
Incertidumbre profesional	Sin estrés	1	2,0	29	56,9	30	58,9
	Estrés leve	8	15,7	8	15,7	16	31,4
	Estrés moderado	1	2,0	4	7,8	5	9,8
Total		10	38,3	41	61,7	51	100,0

Fuente: según datos obtenidos de la encuesta realizada al personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo

Según la tabla 2. Se puede observar que en la dimensión reconocimiento personal según la relación el 25,5% del personal tienen un estrés leve y están insatisfechos laboralmente, en la dimensión responsabilidad por el cuidado de los pacientes el 31,4% del personal tienen un estrés moderado y a la vez está insatisfecho laboralmente, asimismo en la dimensión conflicto en el trabajo, el 41,2% tiene algún grado de estrés y demás insatisfecho laboralmente y por último en la dimensión incertidumbre profesional, el 56,9 del personal no muestran estrés pero están insatisfecho laboralmente.

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre el estrés en su dimensión reconocimiento personal y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19, en el personal de salud.

H1: Existe relación entre el estrés en su dimensión reconocimiento personal y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19, en el personal de salud.

Nivel de significancia = 5% = 0.05 Estadístico

de prueba: Rho de Spearman **Decisión:** P-valor

> 0.05 se acepta la H0.

P-valor \leq 0.05 se rechaza la H0.

Correlaciones				
			Nivel de satisfacción laboral	Nivel de estrés en el reconocimiento personal
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,524
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	51	51
Rho de Spearman	Nivel de estrés en el reconocimiento personal	Coeficiente de correlación	0,524	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	51	51

Conclusión: Se obtuvo un Rho = 0,524 que nos indica una relación moderada y un p-valor = 0,033 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la H1, podemos afirmar que existe relación entre el estrés en su dimensión reconocimiento personal y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19, en el personal de salud., con un nivel de significancia del 0.05.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre el estrés en su dimensión responsabilidad por el cuidado de los pacientes y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19, en el personal de salud.

H1: Existe relación entre el estrés en su dimensión responsabilidad por el cuidado de los pacientes y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19, en el personal de salud.

Nivel de significancia = 5% = 0.05 Estadístico

de prueba: Rho de Spearman **Decisión:** P-valor

> 0.05 se acepta la H0.

P-valor \leq 0.05 se rechaza la H0.

Correlaciones				
			Nivel de satisfacción laboral	Nivel de estrés en la Responsabilidad por el cuidado de los pacientes
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,435*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	51	51
	Nivel de estrés en la Responsabilidad por el cuidado de los pacientes	Coeficiente de correlación	,435*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	51	51

Conclusión: Se obtuvo un Rho = 0,435 que nos indica una relación moderada y un p-valor = 0,048 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la H1, podemos afirmar que existe relación entre el estrés en su dimensión responsabilidad por el cuidado de los pacientes y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19, en el personal de salud, con un nivel de significancia del 0.05.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre el estrés en su dimensión conflictos en el trabajo y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19, en el personal de salud.

H1: Existe relación entre el estrés en su dimensión conflictos en el trabajo y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19, en el personal de salud.

Nivel de significancia = 5% = 0.05 Estadístico

de prueba: Rho de Spearman **Decisión:** P-valor

> 0.05 se acepta la H0.

P-valor \leq 0.05 se rechaza la H0.

Correlaciones				
			Nivel de satisfacción laboral	Nivel de estrés en Conflictos en el trabajo
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,537*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	51	51
Nivel de estrés en Conflictos en el trabajo	Nivel de estrés en Conflictos en el trabajo	Coeficiente de correlación	0,537*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	51	51

Conclusión: Se obtuvo un Rho = 0,537 que nos indica una relación moderada y un p-valor = 0,031 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la H1, podemos afirmar que existe relación entre el estrés en su dimensión conflictos en el trabajo y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19, en el personal de salud, con un nivel de significancia del 0.05.

Hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre el estrés en su dimensión incertidumbre profesional y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19, en el personal de salud.

H1: Existe relación entre el estrés en su dimensión incertidumbre profesional y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19, en el personal de salud.

Nivel de significancia = 5% = 0.05 Estadístico

de prueba: Rho de Spearman **Decisión:** P-valor

> 0.05 se acepta la H0.

P-valor \leq 0.05 se rechaza la H0.

Correlaciones				
			Nivel de satisfacción laboral	Nivel de estrés en la Incertidumbre profesional
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,432*
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	51	51
Nivel de estrés en la Incertidumbre profesional	Nivel de estrés en la Incertidumbre profesional	Coeficiente de correlación	0,432*	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	51	51

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

Conclusión: Se obtuvo un Rho = 0,432 que nos indica una relación moderada y un p-valor = 0,035 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la H1, podemos afirmar que existe relación entre el estrés en su dimensión incertidumbre profesional y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19, en el personal de salud, con un

V. DISCUSIÓN

La pandemia por COVID-19 ha exigido del sistema de salud en general su mejor reacción a fin de contener el golpe de la primera ola de infección por Sars-Cov-2, y de forma particular ha puesto en un escenario de catástrofe sanitaria al personal sanitario del cual no escapa el personal asistencial del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo. Ante esta realidad situacional los estudios se han enfocado en determinar el grado de estrés y la salud mental en el personal de primera y segunda línea de acción contra la pandemia por COVID-19. Los resultados en los estudios que hemos referenciado saltan a la vista, con expresiones de estrés, ansiedad y depresión que se han visibilizado, por ello se hacía importante ver cuál es la reacción a nivel regional (Mollendo - Arequipa) en nuestro país (Perú),

Además, sabemos que el estrés ocupacional en nuestra actualidad es considerado como la segunda afección dentro de la sintomatología ocupacional en todo el mundo, dicho mal puede originarse por diversos factores o estresores del ambiente laboral y extra laborales, puede acarrear infinidad de alteraciones y/o dolencias mentales y dificultades en el aspecto de la salud física, que pueden generar algunas enfermedades cardiovasculares, digestivos, psiquiátricos. No solo altera el entorno laboral, sino también al ámbito social y familiar. Todo lo anteriormente detallado refiere que el estrés va a influenciar de manera negativo en la Satisfacción Laboral, porque al sentirse un trabajador enfermo no podrá brindar un buen desempeño en su labor lo cual generaría insatisfacción laboral y por consecuencia genera la disminución de su productividad. Ante esta realidad situacional nuestro principal objetivo de la presente investigación, fue el querer demostrar si el estrés está relacionado con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo. Demostrándose en la contratación de la hipótesis general, que nos indica que el estrés tiene una relación negativa moderada en el nivel de satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo.

Además, en la tabla 1, el 29,4% de los participantes no muestran estrés laboral, mientras que el 60.8% muestran algún grado de estrés, asimismo con respecto a la satisfacción laboral tenemos que el 80,4% de los participantes muestran insatisfacción laboral. Este valor de 60.8% de estrés encontrado en el personal de salud son similares a lo hallado por (Rojas, L. 2019) quien halló un nivel de estrés laboral (59, 4%) y además el nivel de satisfacción, esta medianamente satisfecho con su trabajo el 64.3 % menor a lo encontrado en nuestro trabajo. Una similitud parcial se encontró en el estudio de Huallpa H. y Jimenez J. 2018, aparte de encontrar una relación significativa entre las dos variables en estudio, mostró que el 45,2% de las enfermeras presento estrés de grado moderado de los cuales 61.3% muestra insatisfacción laboral. De igual manera en el estudio de Díaz Avendaño y Farro O. 2016, se encontró una relación altamente significativa entre el estrés y la satisfacción laboral, además mostró que el 66.7 % de las enfermeras presenta un grado moderado de estrés y 72.7% de satisfacción laboral. Donde sí se encontró diferencias sustanciales fue con los estudios de Ortega J. y Quispe M. 2016, estudio realizado en el personal de la Microred Ampliación Paucarpata, un escenario de similitud regional, mostró que la mayoría de los participantes (36.1 %) presentaron un grado alto de estrés. De igual modo, en el estudio de Cuba, H. 2017, se observó como resultado que el 46% de enfermeras evidencia un grado alto de estrés laboral y en el 52% de las profesionales de la salud, se halló un grado alto de satisfacción laboral, por último, el estudio de Kannampallil T. 2020, en EEUU. Evidenció una prevalencia de estrés de 29,4%.

Con respecto a la asociación estadística se encontró un Rho de Spearman = 0,674 ($p = 0.021$) el cual nos indica una relación directa y moderada de nuestro estudio, se encontró similitud con los estudios de Huallpa H. y Jimenez J. 2018, donde se determinó que existe una fuerte relación entre las variables de interés y Ortega J. y Quispe M. 2016, donde también demostró correlación de grado moderado entre el estrés y la satisfacción laboral, a diferencia del estudio de Rojas, L. et al. 2019, donde no encuentra relación entre las variables de estudio.

El principal objetivo de la presente investigación es el establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral, en tiempos de COVID-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo 2020; lo que confirmaría que el Estrés laboral influye en la satisfacción laboral, y ésta a su vez en una menor incidencia de estrés laboral en todo su ámbito; según Harrison (1978) cuando nos referimos al estrés basado el ajuste entre la entre la persona y su entorno ocupacional, se puede distinguir de las personas y el medio ambiente ciertos aspectos ya sean objetivos y subjetivos. Distinguir la gran importancia de determinar la adaptabilidad del entorno y la población objetivo.

Por lo que se debe prestar la importancia para determinar la adaptabilidad del entorno y las personas objetivo; el entorno percibido y el grado de adaptación subjetiva de las personas a sí mismas, la precisión de la autoevaluación y el grado de contacto con la realidad son factores relacionados que muchas veces interfieren en la situación laboral; corroborando así la teoría de la jerarquía de necesidades básicas de **Abraham Maslow** (1954), que según su hipótesis hay cinco niveles de necesidades dentro de los seres humanos, necesidades tanto fisiológicas, de seguridad, sociedad, autoestima personal y autorrelación.

De la evaluación realizada, se llegó a obtener cuatro objetivos específicos que podrían ser considerados como factores estresantes, todos ellos resumidos en la tabla 2. En primer lugar, se encontró que existe una relación significativa entre el estrés en su dimensión reconocimiento personal y la satisfacción laboral ($p = 0,033$). Por norma llano cuando un sublimada a un subordinado su juicio sobre el deber realizado o es incompetencia o simplemente no se da. Todo personal necesita de vez en cuando el agradecimiento por una responsabilidad admisiblemente completado. Así mismo, los mandos intermedios y los jefes también necesitan ese reconocimiento sincero por parte sus trabajadores. Las recompensas inmateriales (ya sea reconocimiento o aprecio por el buen desempeño), deben acompañarse, encontrando en nuestro estudio que el 35,3% tiene algún grado de estrés y el 25,5% están insatisfechos.

Siendo el contexto de pandemia por COVID-19 un escenario nuevo, es interesante haber observado la relación de la dimensión responsabilidad por el cuidado de los pacientes con la satisfacción laboral, pues demostró el compromiso para con la atención y cuidado de los pacientes en la pandemia COVID-19 de parte del personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, considerando la teoría de la jerarquía de necesidades básicas de Abraham Maslow, podemos asociar que esta dimensión está incluida en estas necesidades.

En el segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación significativa entre el estrés en su dimensión responsabilidad por el cuidado de los pacientes y la satisfacción laboral ($p = 0,048$), uno de los factores considerando es la alta responsabilidad en cuanto a la seguridad del paciente, la vigilancia permanente, el tratar con pacientes con necesidades críticas y la toma de decisiones de emergencias que asume el personal de salud, en esta dimensión o estresor el 33,4% del personal tienen un estrés moderado y el 31,4% insatisfechos.

En el tercer objetivo específico, también se encontró que existe relación significativa entre el estrés en su dimensión conflictos en el trabajo y la satisfacción laboral, en tiempos de Covid 19. Sabemos que los Conflictos interpersonal con compañeros en el ámbito laboral, supervisores o pacientes, pueden ir desde discusiones pequeñas y llevar a incidentes de comportamiento no tan amigable y poco profesional, indica que los conflictos interpersonales ocurren cuando hay un déficit de recursos en el trabajo, otro motivo sería por los conflictos de rol y se da cuando en su mayoría los puestos tienen tareas y/o responsabilidades de manera múltiple o roles derivados. La ambigüedad de los roles inicia cuando el profesional carece de un conocimiento certero acerca de que comportamiento es el que se requiere en su centro laboral. La forma más específica de la presencia de este conflicto es la sobrecarga del rol laboral, un estresor que se genera cuando se espera que un individuo cumpla con demasiadas funciones en un mismo tiempo. En nuestro estudio en esta dimensión se obtuvo que el 54,9% del personal tenga algún grado de estrés y además el 41,2% del personal de salud está insatisfecho, a diferencia del

estudio de Cuba, H. 2017, donde la dimensión despersonalización mostró un nivel elevado de estrés laboral representado por un 39%, asimismo en el estudio de Díaz Avendaño y Farro O. 2016, es la dimensión de ámbito físico la que más estrés produce, mientras que las dimensiones de ámbito psicológico y social generan un grado moderado de estrés.

Por último, el cuarto objetivo específico, se encontró que existe relación significativa entre el estrés en su dimensión incertidumbre profesional y la satisfacción laboral ($p = 0,035$), en tiempos de Covid 19. De acuerdo a esta dimensión la incertidumbre profesional se da frente a la instauración de un diagnóstico o tratamiento, dialogar con otros colegas del tratamiento que se va a desarrollar; la posibilidad de ser demandado por la mala práctica profesional, lo que con lleva a ser un estresor del personal de salud, en nuestro estudio se encontró en esta dimensión que el 31,4% tiene algún grado de estrés y el 15,7% del personal insatisfecho.

En estas dimensiones podemos considerar la teoría de la jerarquía de necesidades básicas de Abraham Maslow, ya que estas dimensiones están inmersas a estas necesidades.

Es importante llegar a visibilizar expresiones de inicio en la salud mental de los trabajadores sanitarios para poder tomar medidas correctivas, ya sea en el plano administrativo y/o asistencial a nivel regional o como política de estado a nivel nacional, referenciando estudios como el de Kannampallil T. 2020. Realizado en los EEUU. Donde se concluye que es necesario abordar estos desafíos, con programas de bienestar, desarrollar recursos de salud mental nuevos y específicos que sean ampliamente accesibles para toda edad y diseñar estrategias para crear conciencia sobre estos recursos para su aplicación, debido a que los trastornos o afectación no diferencia edad como lo demostró el estudio de Sheraton M. 2020, en su estudio "Efectos psicológicos de la pandemia de COVID-19 en los trabajadores de la salud a nivel mundial: una revisión sistemática".

Según la dimensión, los conflictos en el trabajo de la variable estrés laboral guarda coherencia con los resultados sobre las dimensiones de la variable

satisfacción laboral donde la relación interpersonal con los jefes es alta y la relación interpersonal con los compañeros también así mismo son quienes mayor predominio tuvieron de insatisfacción, en ese sentido al revisar los ítems respectivos se observó que están relacionados a la falta de personal, lo cual estaría generando conflictos laborales

Finalmente se puede demostrar que la presencia del Estrés laboral en el personal de salud del C.S. Alto Inclán Mollendo 2020, cuya incidencia influye de manera negativa sobre la satisfacción laboral del personal evaluado, hallándose como se había percibido por mi persona como trabajador del establecimiento de salud donde se ha realizado la presente investigación , que existía una incidencia del 80.4% de insatisfacción Laboral que estaba en el objeto de estudio, influenciada por la disconformidad ante las “políticas administrativas” y los “beneficios laborales y/o remuneraciones”.

VI. CONCLUSIONES

1. Si existe relación entre las variables de estudio estrés laboral y satisfacción laboral, con un grado de asociación directa y moderada; en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán.

2. Por otra parte, en la dimensión reconocimiento personal de la variable estrés laboral si se relaciona con la variable satisfacción laboral, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020, con una significancia moderada.

3. Con respecto a la dimensión responsabilidad por el cuidado de los pacientes de la variable estrés laboral sí se relaciona con la variable satisfacción laboral, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020 con una significancia moderada.

4. Por otra parte, La dimensión conflictos en el trabajo de la variable estrés laboral si se relaciona con la variable satisfacción laboral, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo 2020, con una significancia moderada.

5. Con respecto a la dimensión incertidumbre profesional de la variable estrés laboral si se relaciona con la variable satisfacción laboral, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020. con una significancia moderada.

VII. RECOMENDACIONES

1. El presente estudio mostró algún grado de estrés y de insatisfacción laboral, se recomienda a la Jefatura de la Microred Alto Inclán - C.S. Alto Inclán, un programa de acompañamiento de salud mental que concuerde con la “Guía técnica de cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del Covid-19”, aprobado con Resolución Ministerial N° 180-2020-MINSA.
2. Se recomienda también a la Jefatura de la Microred Alto Inclán del C.S. Alto Inclán que en relación al Decreto de Urgencia N.º 037-2020 “Decreto de Urgencia que dicta medidas complementarias para el sector salud en el marco de la emergencia sanitaria por los efectos del coronavirus (COVID-19)”, se tome las previsiones del caso en el sentido de contratar personal asistencial a fin de cubrir las necesidades de atención de los pacientes.
3. El personal COVID-19 (primera línea) mostró un grado de estrés mostrándose por encima de la media poblacional, considerando su importancia por su función asistencial, se recomienda satisfacer sus necesidades ya sean logísticas, administrativas y económicas como el bono covid a fin de seguir contando con su participación en la segunda ola.

VIII. REFERENCIAS

1. Rothan HA, Byrareddy SN. The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (COVID-19) outbreak. *J Autoimmun.* mayo de 2020;109:102433.
2. RTVE.es. El mapa mundial del coronavirus: más de 41,3 millones de casos [Internet]. RTVE.es. 2020 [citado 22 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://www.rtve.es/noticias/20201022/mapa-mundial-del-coronavirus/1998143.shtml>
3. MINSA. COVID-19 en el Perú - Ministerio de Salud [Internet]. 2020 [citado 22 de octubre de 2020]. Disponible en: https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp
4. International Council of Nurses (ICN) [Internet]. ICN - International Council of Nurses. [citado 22 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://www.icn.ch/homepage>
5. Harnois G, Gabriel P, World Health Organization & International Labour Organization. Mental health and work: impact, issues and good practices [Internet]. World Health Organization; 2000. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42346>
6. Feliciano Sánchez CM, Cárdenas López AJ. Satisfacción laboral del enfermero en áreas críticas de un hospital público junio - julio 2017 [Internet] [Tesis de pre grado]. [Lima, Perú]: Universidad Cayetano Heredia; 2018 [citado 22 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3711>
7. Ripp J, Peccoraro L, Charney D. Attending to the Emotional Well-Being of the Health Care Workforce in a New York City Health System During the COVID-19 Pandemic. *Acad Med J Assoc Am Med Coll.* agosto de 2020;95(8):1136-9.

8. Barello S, Palamenghi L, Graffigna G. Burnout and somatic symptoms among frontline healthcare professionals at the peak of the Italian COVID-19 pandemic. *Psychiatry Res.* agosto de 2020;290:113129.
9. Ruiz-Fernández MD, Ramos-Pichardo JD, Ibáñez-Masero O, Cabrera-Troya J, Carmona-Rega MI, Ortega-Galán ÁM. Compassion fatigue, Burnout, compassion satisfaction and perceived stress in healthcare professionals during the COVID-19 health crisis in Spain. *J Clin Nurs.* 28 de agosto de 2020;
10. Elbay RY, Kurtulmuş A, Arpacioğlu S, Karadere E. Depression, anxiety, stress levels of physicians and associated factors in COVID-19 pandemics. *Psychiatry Res.* agosto de 2020;290:113130.
11. Rana W, Mukhtar S, Mukhtar S. Mental health of medical workers in Pakistan during the pandemic COVID-19 outbreak. *Asian J Psychiatry.* junio de 2020;51:102080.
12. Angeles Salazar C. Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer [Internet] [Tesis post grado]. [Lima, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [citado 22 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38418>
13. Cuba H, Endira A. Estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional sede Lima Agosto- Noviembre 2017 [Internet] [Tesis de pre grado]. [Huacho, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [citado 22 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11980>
14. Kian Ysa K. Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de hospitalización del hospital regional de Huacho 2016 [Internet] [Tesis de pre grado]. [Huacho, Perú]: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019 [citado 22 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3536>

15. Huallpa Huanca C, Jimenez Jimenez HE. Nivel de estrés y satisfacción laboral en el Profesional de Enfermería, Servicio de Emergencia, Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa – 2018 [Internet] [Tesis post grado]. [Arequipa, Perú]: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019 [citado 22 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9161>
16. Rivera L, Yanali A. Relación entre nivel de estrés y satisfacción del cuidador de pacientes, Empresa Prestadora de Salud. El Porvenir 2019 [Internet] [Tesis de pre grado]. [Trujillo, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2019 [citado 22 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40340>
17. Restauri N, Sheridan AD. Burnout and Posttraumatic Stress Disorder in the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pandemic: Intersection, Impact, and Interventions. J Am Coll Radiol JACR. julio de 2020;17(7):921-6.
18. Huarcaya-Victoria J. Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 24 de septiembre de 2020;37(2):327-34.
19. Tawara NAZ, Puclla VFB, Kajatt FA, Huamani NZH, Cárdenas YLC. VÍCTOR MARCIAL ZAMORA MESÍA MINISTRO DE SALUD. :44.
20. Yslado Méndez RM, Norabuena Figueroa RP, Loli Poma TP, Zarzosa Marquez E, Padilla Castro L, Pinto Flores I, et al. Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Horiz Méd Lima. octubre de 2019;19(4):41-9.
21. Rojas L, Carolina Y. Factores estresantes y satisfacción laboral de la enfermera del Hospital Víctor Lazarte Echegaray Essalud. Univ Nac Trujillo [Internet]. 25 de febrero de 2019 [citado 8 de noviembre de 2020]; Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11678>

Díaz Avendaño LK, Farro Olivos LP. Estrés y satisfacción laboral del

- profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016. Univ Nac Pedro Ruiz Gallo [Internet]. 6 de enero de 2018 [citado 22 de octubre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7594>
22. Ortega JR, Quispe Masias DO. Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en personal de salud de la Microred Ampliación Paucarpata. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2016 [citado 21 de octubre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3536>
 23. Sheraton M, Deo N, Dutt T, Surani S, Hall-Flavin D, Kashyap R. Psychological effects of the COVID-19 pandemic on healthcare workers globally: A systematic review. *Psychiatry Res.* octubre de 2020;292:113360.
 24. Lozano-Vargas A, Lozano-Vargas A. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Rev Neuro-Psiquiatr.* enero de 2020;83(1):51-6.
 25. Mo Y, Deng L, Zhang L, Lang Q, Liao C, Wang N, et al. Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. *J Nurs Manag.* julio de 2020;28(5):1002-9.
 26. Zhang Y, Wei L, Li H, Pan Y, Wang J, Li Q, et al. The Psychological Change Process of Frontline Nurses Caring for Patients with COVID-19 during Its Outbreak. *Issues Ment Health Nurs.* junio de 2020;41(6):525-30.
 27. Buselli R, Corsi M, Baldanzi S, Chiumiento M, Del Lupo E, Dell'Oste V, et al. Professional Quality of Life and Mental Health Outcomes among Health Care Workers Exposed to Sars-Cov-2 (COVID-19). *Int J Environ Res Public Health.* 26 de agosto de 2020;17(17).
 28. Sarbooji Hoseinabadi T, Kakhki S, Teimori G, Nayyeri S. Burnout and its influencing factors between frontline nurses and nurses from other wards

- during the outbreak of Coronavirus Disease -COVID-19- in Iran. *Investig Educ En Enfermeria*. julio de 2020;38(2).
29. Kannampallil TG, Goss CW, Evanoff BA, Strickland JR, McAlister RP, Duncan J. Exposure to COVID-19 patients increases physician trainee stress and Burnout. *PloS One*. 2020;15(8):e0237301.
 30. Dal’Bosco EB, Floriano LSM, Skupien SV, Arcaro G, Martins AR, Anselmo ACC, et al. Mental health of nursing in coping with COVID-19 at a regional university hospital. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2020 [citado 22 de octubre de 2020];73. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0034-71672020001400153&lng=en&nrm=iso&tlng=en
 31. El modelo explicativo del estrés (factores y causas) [Internet]. 2016 [citado 14 de noviembre de 2020]. Disponible en: <https://psicologiyamente.com/clinica/modelo-explicativo-estres>
 32. Benjamin S J. *El Estrés*. Publicaciones Cruz O.; 1992. 112 p.
 33. Ozamiz-Etxebarria N, Dosil-Santamaria M, Picaza-Gorrochategui M, Idoiaga-Mondragon N, Ozamiz-Etxebarria N, Dosil-Santamaria M, et al. Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cad Saúde Pública* [Internet]. 2020 [citado 22 de octubre de 2020];36(4). Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0102-311X2020000405013&lng=en&nrm=iso&tlng=es
 34. González BG, Escobar A. Neuroanatomía del estrés [Internet]. [citado 23 de octubre de 2020]. Disponible en: </paper/Neuroanatom%C3%ADa-del-estr%C3%A9s-Gonz%C3%A1lez-Escobar/a838e375da7cc668e2319d897096d169a2e632fa>
 35. Espinoza Ortíz AA, Pernas Álvarez IA, González Maldonado R de L. Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés.

Humanid Med. 2018;697-717.

36. Ávila J. El estrés un problema de salud del mundo actual. Rev CON-Cienc. 2014;2(1):117-25.
37. García-Moran M de C, Gil-Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona. 17 de febrero de 2016;0(019):11.
38. Genara Vargas Quispe Patricia Aristeo. Grado de correlacion entre el estres academico y la prolactina serica en las estudiantes de la Escuela Profesional de Tecjologia Medica que cursan el semestre academico 2016-II de la Universidad Privada de Tacna - Perú año 2016. [Internet]. [Tacna]: Universidad Privada de Tacna; 2016 [citado 18 de octubre de 2020].
Disponibile en:
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/189/1/Vargas-Quispe-Patricia.pdf>
39. Elbay RY, Kurtulmuş A, Arpacioğlu S, Karadere E. Depression, anxiety, stress levels of physicians and associated factors in COVID-19 pandemics. Psychiatry Res. agosto de 2020;290:113130.
40. Effati-Daryani F, Zarei S, Mohammadi A, Hemmati E, Ghasemi Yngyknd S, Mirghafourvand M. Depression, stress, anxiety and their predictors in Iranian pregnant women during the outbreak of COVID-19. BMC Psychol. 22 de septiembre de 2020;8(1):99.
41. Wang Y-X, Guo H-T, Du X-W, Song W, Lu C, Hao W-N. Factors associated with post-traumatic stress disorder of nurses exposed to corona virus disease 2019 in China. Medicine (Baltimore). 26 de junio de 2020;99(26):e20965.
42. Said RM, El-Shafei DA. Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. Environ Sci Pollut Res Int. 17 de octubre de 2020;1- 11.

43. Luceño-Moreno L, Talavera-Velasco B, García-Albuerne Y, Martín-García J. Symptoms of Posttraumatic Stress, Anxiety, Depression, Levels of Resilience and Burnout in Spanish Health Personnel during the COVID-19 Pandemic. *Int J Environ Res Public Health*. 30 de julio de 2020;17(15).
44. Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. *Divers Perspect En Psicol*. enero de 2017;13(1):81-90.
45. Berrío García N, Mazo Zea R. Estrés Académico. *Rev Psicol Univ Antioquia*. diciembre de 2011;3(2):65-82.
46. Marin Samanez HS, Placencia Medina MD. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Méd Lima*. octubre de 2017;17(4):42-52.
47. Maldonado G, Yusit H. La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad. *Cienc Amp Trab*. agosto de 2013;15(47):94-102.
48. Silva C, Jorge J. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía - Brasil) [Internet] [Ph.D. Thesis]. TDX (Tesis Doctorals en Xarxa). Universitat Autònoma de Barcelona; 2004 [citado 22 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://www.tdx.cat/handle/10803/5042>
49. Rosales Z, Pamela V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. 2015;73-73.
50. Burki T. The origin of SARS-CoV-2. *Lancet Infect Dis*. 1 de septiembre de 2020;20(9):1018-9.
51. Zheng J. SARS-CoV-2: an Emerging Coronavirus that Causes a Global Threat. *Int J Biol Sci*. 15 de marzo de 2020;16(10):1678-85.
52. Urquiza R. Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *Rev Médica Paz*. 2012;18(2):65-9.

53. Huari R, Margoth Y. Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano. Repos Univ Pac - UP [Internet]. octubre de 2018 [citado 22 de octubre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2268>
54. Wolfgang AP. The Health Professions Stress Inventory: Psychol Rep [Internet]. 1 de septiembre de 2016 [citado 23 de octubre de 2020]; Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.2466/pr0.1988.62.1.220>
55. Andrés JMA. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hosp.* 1988;(52):63-8.
56. Supo DJ, Zacarías MH. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales. 2020. 352 p.
57. Wolfgang AP. Job stress in the health professions: a study of physicians, nurses, and pharmacists. *Behav Med Wash DC.* 1988;14(1):43-7.
58. Gupchup GV, Wolfgang AP. The Health Professions Stress Inventory: factor structures for pharmacists. *Percept Mot Skills.* agosto de 1994;79(1 Pt 2):515-9.
59. Aranaz J. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hosp.* 1988;(52):63-8.

ANEXOS

ANEXO 1

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Estrés laboral	Esta es una respuesta física y emocional dañina y es causada por un desequilibrio entre las necesidades del trabajo y la capacidad, necesidades y/o recursos del trabajador para realizar el trabajo.	Respuesta a las dimensiones de estrés laboral del Inventario de estrés de Wolfgang , con escala: sin estrés, estrés leve, estrés moderado, estrés severo	• Reconocimiento personal	Ítems: 04, 08, 13, 20, 25, 26, 27 y 29.	Ordinal
			• Responsabilidad por el cuidado de los pacientes	Ítems: 03, 06, 07, 12, 14, 16 y 28.	
			• Conflictos en el trabajo	Ítems: 01, 02, 09, 10, 15, 21, 22 y 24.	
			• Incertidumbre profesional	Ítems: 05, 11, 17, 18, 19, 23 y 30.	
Satisfacción laboral	Es la actitud de los trabajadores ante el trabajo, que se basa en creencias y valores.	Respuesta a las dimensiones de Satisfacción laboral del cuestionario de Font Roja . Con escala : satisfecho e	• Satisfacción por el trabajo	Ítems: 07, 10, 11 y 16.	Ordinal
			• Tensión relacionada con el trabajo	Ítems: 02, 03, 04, 05 y 06.	
			• Competencia laboral	Ítems: 22, 23 y 24.	

		insatisfecho	<ul style="list-style-type: none"> • Presión del trabajo 	Ítems: 18 y 20.	
			<ul style="list-style-type: none"> • Promoción profesional 	Ítems: 09,12 y 17.	
			<ul style="list-style-type: none"> • Relación interpersonal con los jefes 	Ítems: 13 y 19.	
			<ul style="list-style-type: none"> • Relación interpersonal con los compañeros 	Ítems: 14.	
			<ul style="list-style-type: none"> • Características extrínsecas del estatus 	Ítems: 08 y 15.	
			<ul style="list-style-type: none"> • Monotonía laboral 	Ítems: 01 y 21.	

ANEXO 02-A

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

INVENTARIO DE ESTRÉS DE WOLFGANG

PRESENTACIÓN:

El siguiente cuestionario proporcionará información para la investigación: "La relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020, durante el COVID-19, por lo que su participación es de nuestro interés. Aseguramos el uso confidencial de la información que proporcione en respuesta. Gracias de antemano por tu participación.

DATOS GENERALES:

Sexo :

Edad :

Estado Civil :

Número de hijos :

Experiencia laboral :

Situación contractual laboral :

Formación profesional :

Área de trabajo :

El Siguiete cuestionario está compuesto por 30 ítems, que tiene como objetivo conocer la frecuencia con que estas circunstancias producen estrés en un área o servicio de un Hospital. Se le recomienda leer cuidadosamente las preguntas y encerrar la frecuencia que usted crea oportuna.

Frecuencia	Nunca	0
	Rara vez	1
	Ocasionalmente	2
	Frecuentemente	3
	Muy frecuentemente	4

¿Con qué frecuencia usted siente que estas situaciones son estresantes?		
N°	Pregunta	Frecuencia
01	Tener tanto trabajo que no todo puede estar bien hecho.	
02	Tener conflictos con supervisores y/o administradores.	
03	Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes.	
04	No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.	
05	Sentirse indeciso acerca de qué decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes.	
06	Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.	
07	Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.	
08	No tener oportunidad de compartir sentimientos y experiencias con colegas.	
09	Tener conflictos con compañeros.	
10	Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares.	
11	Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.	
12	Estar al día con los nuevos avances para mantener la competencia profesional.	
13	Sentir que las oportunidades para mejorar en el trabajo son pobres.	
14	14. Tratar de hacer frente a las expectativas sociales de alta calidad de cuidados médicos.	
15	Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.	
16	Tratar de lidiar con las dificultades de los pacientes.	
17	No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.	
18	Estar inadecuadamente preparado para enfrentar las necesidades de los pacientes.	
19	Tener información inadecuada considerando las condiciones médicas del paciente.	
20	No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.	
21	No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios.	
22	Sentir que personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.	
23	No saber qué se espera del desempeño de su trabajo.	
24	Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.	
25	Sentir que no se le permite tomar decisiones acerca de su trabajo.	
26	Sentir que no hay desafíos en su trabajo.	
27	Sentir que su pago como profesional de la salud es inadecuado.	
28	Preocuparse por los pacientes terminales.	
29	No poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo.	
30	Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes.	

ANEXO 02 B
CUESTIONARIO “FONT ROJA”

El cuestionario consta de 24 ítems y su propósito es comprender la satisfacción laboral. El uso de la información proporcionada será completamente confidencial. Lea atentamente las siguientes preguntas y márkelas según sus preferencias. Los resultados deberían corresponder a los problemas que han surgido en las últimas semanas.

Frecuencia	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
	De acuerdo	4
	Totalmente de acuerdo	5

N°	ÍTEM	FRECUENCIA
1	Mi trabajo no varía, resulta monótono	
2	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones	
3	Al final de la jornada me encuentro muy cansado	
4	No desconecto del trabajo cuando llego a casa	
5	En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo	
6	Mi trabajo me altera el estado de ánimo	
7	En mi trabajo me encuentro satisfecho	
8	Tengo independencia para organizar mi trabajo	
9	Tengo oportunidades de aprender cosas nuevas	
10	Tengo interés por las cosas que realizo	
11	Tengo la sensación de que lo que hago vale la pena	
12	Obtengo reconocimiento por mi trabajo	
13	La relación con mis superiores es muy cordial	
14	Las relaciones con mis compañeros son cordiales	
15	El sueldo es adecuado	
16	Ocupo el puesto que merezco por capacidad y preparación	
17	Tengo muchas posibilidades de promoción	
18	Me falta tiempo para realizar mi trabajo	
19	Sé lo que se espera de mí en el trabajo	
20	Creo que mi carga de trabajo es excesiva	
21	Los problemas personales de mis compañeros me afectan	
22	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo	
23	Siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo como desearía	
24	La competitividad me causa estrés o tensión	

ANEXO 03

DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,..... identificada con DNI N°..... He recibido suficiente información sobre la siguiente investigación: "La relación entre el estrés y la satisfacción laboral en la pandemia COVID-19 entre los trabajadores de la salud del Centro de Salud Alto Inclán-Mollendo, 2020", participar, Tengo la oportunidad de hacer preguntas relacionadas sobre algunas de las preguntas que he planteado. Estas preguntas han sido respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, entiendo que mi participación en esta investigación es voluntaria. Si lo considero oportuno, puedo retirarme de la investigación. También entiendo que la información que proporcione durante la investigación se mantendrá estrictamente confidencial y no se utilizará sin mi consentimiento.

Por lo antes mencionado, acepto voluntariamente participar en la investigación mencionada, por lo que autorizo participar del llenado de dos cuestionarios; como muestra de ello procedo a firmar este documento.

Mollendo,.....dedel 2020

.....
Firma de la participante

ANEXO 04

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

(Prueba Piloto- 15 observaciones) A

partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Este coeficiente permitirá conocer la confiabilidad de cada ítem, como se muestra en cada dimensión.

Tabla 1*Confiabilidad de las dimensiones y la variable estrés*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos	Condición
Reconocimiento	0,704	8	Aceptable
Responsabilidad	0,732	7	Aceptable
Conflicto	0,650	8	Débil
Incertidumbre	0,608	7	Débil
General	0,778	30	Aceptable

Tabla 2*Confiabilidad de la variable satisfacción*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos	Condición
Satisfacción	0,604	24	Débil

ANEXO 05

Tabla 3

Distribución de las frecuencias y porcentaje de las características sociodemográficas del personal de salud del centro de salud Alto Inclán – Mollendo, 2020

Variables	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	14	27,5%
	Femenino	37	72,5%
Edad	20 - 35 años	13	25,5%
	36 - 50 años	18	35,3%
	Mayor a 50 años	20	39,2%
Estado civil	Soltero	21	45,1%
	Casado	26	54,9%
Número de hijos	Ninguno	14	27,5%
	1 hijo	16	31,4%
	2 - 3 hijos	21	41,2%
Experiencia laboral	0 a 9 años	23	45,1%
	10 a 20 años	18	35,3%
	Mayor a 20 años	10	19,6%
Situación contractual	Contratado	22	43,1%
	Nombrado	29	56,9%
Área de trabajo	COVID-19 (Primera línea)	32	62,7%
	No COVID-19 (segunda línea)	19	37,3%
Total		51	100%

Fuente: según datos obtenidos de la encuesta realizada al personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo.

Tabla N° 03, en las características sociodemográficas del personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, se observa que; el personal de la salud femenino representa de forma mayoritaria el 72.5%; el 39,2% son mayores de 50 años y el 35,3% tienen de 36 a 50 años; el 54,9% son casados y solteros el 45,1%; asimismo se observa que el 41,2% tiene de 2 a 3 hijos y el 31,4% tiene un hijo; con respecto a los años de experiencia laboral, el 45,1% tiene menos de 10 años de experiencia, el 56,9 son nombrados, mientras el 43,1% son contratados; por último con respecto a su actividad COVID-19, el personal de primera línea representa el 62,7% y el de segunda línea el 37,3%.

ANEXO 06

Tabla 4

Distribución de los niveles de estrés en las diferentes dimensiones de la variable estrés laboral

Dimensiones	Niveles de estrés							
	<u>Sin estrés</u>		<u>Leve</u>		<u>Moderado</u>		<u>Severo</u>	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Reconocimiento personal	18	35,3	18	35,3	15	29,4	0	0,0
Responsabilidad por el cuidado de los pacientes	17	33,3	15	29,4	17	33,3	2	3,9
Conflictos en el trabajo	15	29,4	28	54,9	8	15,7	0	0,0
Incertidumbre profesional	30	58,8	16	31,4	5	9,8	0	0,0

Fuente: según datos obtenidos de la encuesta realizada al personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo

Según la tabla 4 podemos apreciar que en la dimensión reconocimiento personal el 35,3% tienen un estrés leve y con el 29,4% un estrés moderado, en la dimensión Responsabilidad por el cuidado de los pacientes el 33,3% tiene un estrés moderado, con el 29,4% un estrés leve y con el 3,9% un estrés severo, en cuanto a la dimensión conflicto en el trabajo el 54,9% tiene un estrés leve y con el 15,7% un estrés moderado y por último en la dimensión incertidumbre profesional el 58,8% no tienen estrés y con el 31,4% un estrés leve.

ANEXO 07

Tabla 6

Distribución de los niveles de satisfacción según las dimensiones de la variable satisfacción laboral del personal de salud del centro de salud Alto Inclán – Mollendo, 2020

Dimensión	Nivel de satisfacción				Total	
	Satisfecho		Insatisfecho		N	%
	N	%	N	%		
Satisfacción por el trabajo	5	9,8	46	90,2	51	100,0
Tensión relacionada con el trabajo	17	33,3	34	66,7	51	100,0
Competencia laboral	43	84,3	8,0	15,7	51	100,0
Presión del trabajo	23	45,1	28	54,9	51	100,0
Promoción profesional	14	27,5	37	72,5	51	100,0
Relación interpersonal con los jefes	1	2,0	50	98,0	51	100,0
Relación interpersonal con los compañeros	2	3,9	49	96,1	51	100,0
Características extrínsecas de estatus	16	31,4	35	68,6	51	100,0
Monotonía laboral	42	82,4	9	17,6	51	100,0

Fuente: según datos obtenidos de la encuesta realizada al personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo

Según la tabla 6 podemos observar que del 100% del personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, el 90,2% manifiestan estar insatisfecho en la satisfacción por el trabajo, el 66,7% refiere estar insatisfecho con la tensión relacionado con el trabajo, el 84,3% manifiesta que están satisfecho con la competencia laboral, asimismo el 54,9% dicen estar insatisfecho con la presión del trabajo, el 72,5% menciona que está insatisfecho con la promoción profesional, el 98% manifiesta que están insatisfecho con la relación interpersonal con los jefes, por otro lado el 96,1% refiere a que están insatisfecho con la relación interpersonal con los compañeros, el 68,6% están insatisfecho con las características extrínsecas de estatus y por último el 82,4% están satisfecho con la monotonía laboral.

ANEXO 08

The screenshot shows a Gmail interface with a search bar containing 'in:sent'. The left sidebar includes 'Redactar', 'Recibidos' (9), 'Destacados', 'Pospuestos', 'Enviados', 'Borradores' (4), and 'Más'. The main content area displays an email from Daniela Sanchez to 'woffie' with the subject 'SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACION DE INVENTARIO DE ESTRÉS DE WOLFGANG'. A metadata popup is visible, showing: 'de: Daniela Sanchez <danyelasc2020@gmail.com>', 'para: woffie@uga.edu', 'fecha: 7 feb 2021 0:11', 'asunto: SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACION DE INVENTARIO DE ESTRÉS DE WOLFGANG', and 'enviado por: gmail.com'. The email body text is partially visible, mentioning 'DE ESTRÉS DE WOLFGANG, INVENTARIO QUE ES DE SU ACIÓN'.

The screenshot shows a Gmail interface with a search bar containing 'in:sent'. The left sidebar includes 'Redactar', 'Recibidos' (9), 'Destacados', 'Pospuestos', 'Enviados', 'Borradores' (4), and 'Más'. The main content area displays an email from Daniela Sanchez to 'jaa' with the subject 'SOLICITO AUTORIZACION PARA UTILIZAR CUESTIONARIO FONT ROJA DE SATISFACCION LABORAL'. A metadata popup is visible, showing: 'de: Daniela Sanchez <danyelasc2020@gmail.com>', 'para: jaa@uhm.es', 'fecha: 7 feb 2021 0:04', 'asunto: SOLICITO AUTORIZACION PARA UTILIZAR CUESTIONARIO FONT ROJA DE SATISFACCION LABORAL', and 'enviado por: gmail.com'. The email body text is partially visible, mentioning 'NARIO FONT ROJA DE SATISFACCION LABORAL, CUESTIONARIO SCERE SU APROBACION'.

ANEXO 09



Lima, 11 de Diciembre del 2020

Licenciada:

Rosario Angela Bustamante Cárdenas

Jefe de la Microred Alto Inclán

Presente. -

Asunto : SOLICITO AUTORIZACION A LA EJECUCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION
DE ENFERMERIA

Por la presente me es grato comunicarme con Usted, a fin de saludarla cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo y el mío propio deseándole éxitos en su acertada gestión.

A su vez, la presente tiene como objeto solicitar su autorización a fin de que la estudiante **Evelyn Daniela Sánchez Cachi**, del X ciclo de estudios de la Escuela Profesional de Enfermería pueda ejecutar su investigación titulada "Estrés y Satisfacción laboral en tiempos de COVID 19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán Mollendo 2020", institución que pertenece a su digna Microred; por lo que solicito su autorización a fin de que se brinde las facilidades correspondientes.

Sin otro particular y en espera de su respuesta quedo de Usted.

Atentamente.



Mgtr Lucy Tani Becerra Medina
Coordinadora del área de Investigación
Escuela P. de Enfermería
Universidad Cesar Vallejo – Filial Lima

ANEXO 10



**"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA HOMBRES Y MUJERES"
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"**

Mollendo, 31 de Diciembre 2020

MAGISTER:

LUCY TANI BECERRA MEDINA
COORDINADORA DEL AREA DE INVESTIGACION
ESCUELA P. DE ENFERMERIA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – FILIAL LIMA
PRESENTE.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Por la presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que nuestra Institución autoriza a la Estudiante Evelyn Daniela Sánchez Cachi, para que pueda ejecutar su investigación titulada "Estrés y Satisfacción laboral en tiempos de COVID19" en nuestro establecimiento de salud Centro de Salud Alto Inclán.

Sin otro particular, agradezco la atención a la presente, reitero los sentimientos de mi estima personal y especial y consideración.

Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD ISLAY
[Handwritten Signature]
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
CENTRO DE SALUD ALTO INCLAN
JEFE M. R. ALTO INCLAN
C.R. 17374

RABC/esc

Archivo