



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores
del Centro de Salud de la Micro Red de Anta –
Cusco 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología.

AUTORA:

Saavedra Vargas, Luz Melissa (ORCID 0000-002-4554-5587)

ASESOR:

Velarde Camaqui, Davis (ORCID 0000-001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicología Organizacional

CALLAO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Primero a nuestro Dios y a la mamita
Inmaculada Concepción de Anta.

Luego a mis padres José y Lidia quienes me
apoyan en cada uno de los pasos que doy.

También dedico esta tesis a mi hermanito
Abel.

A todos mis amigos del Centro de Salud de
Ancahuasi de la Micro Red Anta.

Y finalmente, dedico mi tesis a Snow y Guf.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia y a mi amiga del colegio Karla, a mis amigos de la UAP y de la UCV.

Agradezco a los Centros de Salud de la Micro-Red Anta Cusco, por abrirme sus puertas y, a Camilo, gracias compañero por acompañarme en este proceso.

Finalmente, UCV gracias por recibirme y enseñarme que los sueños son posibles, y agradezco de manera especial a mi asesor David, por su paciencia y guía en este camino.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Correlación de Spearman para el Estrés laboral y la Satisfacción laboral en los trabajadores de la MRAC	14
Tabla 2	Frecuencias de niveles de Estrés laboral en los trabajadores de la MRAC	14
Tabla 3	Análisis comparativo del Estrés Laboral en función al sexo	15
Tabla 4	Análisis comparativo del Estrés Laboral en función a la Condición Laboral y NSE	15
Tabla 5	Nivel general de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la MRAC	16
Tabla 6	Análisis comparativo de la Satisfacción Laboral y dimensiones en función al sexo	17
Tabla 7	Análisis comparativo de la Satisfacción Laboral en función a la Condición Laboral	17

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación fue detectar la relación entre Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de los centros de salud de la micro red Anta - Cusco 2021. Para este fin, se desarrolló una investigación de nivel básico con un diseño no experimental transversal correlacional cuantitativo. Se realizó un muestreo no probabilístico ($n = 128$), y se aplicaron los cuestionarios de Estrés Laboral y de Satisfacción Laboral. El resultado principal indica presencia de relación inversa y estadísticamente significativa ($r = -0.412$, $p < 0.01$). Las dimensiones de Satisfacción Laboral demostraron tener una relación inversa con el Estrés Laboral (r dimensión intrínseca = -0.386 ; r dimensión extrínseca = -0.444 , ambos con $p < 0.01$). La discusión propone que se mantiene el mismo tipo de correlación, al igual que en ciertos países de Latinoamérica, mientras que a nivel nacional existen resultados que no guardan el mismo tipo de correlación encontrada, esto se debería a la condición laboral de la muestra estudiada, ya que, en dichos estudios los trabajadores pertenecían a instituciones privadas y no a instituciones del estado peruano, con los que si se encontró el mismo tipo de relación estadística a nivel nacional y regional.

Palabras clave: estrés laboral, satisfacción laboral, satisfacción extrínseca, satisfacción intrínseca.

ABSTRACT

The main objective of this study was to detect the relationship between Job Stress and Job Satisfaction in workers of health centers from the Anta's micro-network of Cusco in 2021. For this, a basic-level investigation was developed with a non-experimental cross-sectional correlational and quantitative design. It was a non-probability sampling ($n = 128$), and the Job Stress and Job Satisfaction questionnaires were applied. The main result indicates the existence of an inverse and statistically significant relationship ($r = -0.412$, $p < 0.01$). Likewise, regarding the dimensions of Job Satisfaction, these were shown to have an inverse relationship with Job Stress (r in intrinsic dimension = -0.386 ; r in extrinsic dimension = -0.444 , both with $p < 0.01$). The discussion proposes that the same type of correlation is maintained, at least in certain Latin American countries, and at the national level there are results that do not keep the same type of correlation found, which is explained through the type of work condition of the sample studied, since, in these studies, the workers belonged to private institutions and not to institutions of the Peruvian state, with which, incidentally, the same type of statistical relationship was found at the national and regional levels.

Keywords: job stress, job satisfaction, extinct satisfaction, intrinsic satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés afecta de manera negativa en la salud, tanto a nivel físico como psicológico (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2017), este padecimiento influye en cualquier tipo de trabajador, pero será de mayor consideración cuando llega a un nivel alto, afectando la capacidad física y psicológica de las personas. El estrés laboral tiende a provocar la exageración de las emociones, tristeza e irritabilidad, tanto como ansiedad (Takamura, 2020), llegando a causar problemas de salud mentales y físicos (Delgado, Calvanapón y Cárdenas, 2020); por lo que, será considerado un problema de gran relevancia, y aunque no pueda deberse solamente a eventos laborales (Calle, 2020), este tiene una gran relación con el bienestar del personal laboral (Suarez, 2020).

Es importante considerar que el profesional que trabaja en el ámbito de la salud padece convencionalmente de altos niveles de estrés (Freire-Garabal, 2011), generalmente como consecuencia de las condiciones laborales no adecuadas. Este malestar se da de modo especial en todo el mundo, ya que, diferentes estudios evidencian preocupación por el incremento del estrés laboral los últimos 5 años, es así que más del 30% de la población, a nivel mundial, padece de este mal, incluyendo a países industrializados (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020),

En Latinoamérica, las estadísticas indican que aproximadamente 40% de los trabajadores padecieron o padecen de estrés en México, Argentina, Chile y Colombia. Además, es importante señalar que estos estudios refieren que el estrés afecta a casi el 60% de las jornadas y que el costo a nivel económico por intervenciones médicas llega al 4% del PIB mundial; por lo que, en base a lo mencionado hasta el momento, se puede afirmar que las empresas en la mayoría de sectores se perjudican con el aumento de faltas al trabajo, incremento de enfermedades y accidentes, y menor capacidad de productividad; sobre todo si consideramos que, de acuerdo a Asociación Mundial de Psiquiatría, menos del 2% del presupuesto total de salud se dedica al tratamiento de enfermedades mentales en la mayoría de países latinoamericanos (OIT, 2020). Acotando la problemática a la realidad nacional, se debe tener en cuenta que, según Castillo H. (2015), director general del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi del Perú, el 50% de los peruanos con problemas de salud mental no considera al estrés, y otras

enfermedades relacionadas, como una enfermedad; por lo que, estas personas tienden a no buscar ayuda profesional, y de esta manera, colaborar con la sociedad se disminuye de manera considerable.

Al mismo tiempo, se debe tomar en cuenta que la satisfacción laboral, la misma que influye en la productividad, rotación del personal, ausentismo o la satisfacción del consumidor o usuario (García et al., 2020), se encuentra asociada a la esencia de una serie de problemas o dificultades que puede presentar una organización tal y como se dijo en cuanto a la realidad latinoamericana (OIT, 2020); resultando de esta manera, en un personal laboral insatisfecho que podría estar afectando negativamente al centro laboral u organización a la que pertenece.

Según la OIT (2020), a nivel de Latinoamérica y local, y en base a los porcentajes promediados, el 45% del personal de enfermería mantiene un entorno laboral agradable, y, por otro lado, un 65% de los trabajadores menores a los 25 años de edad reportan no sentir satisfacción laboral. Además, Sauñe, Bendezú y Osco (2012), dieron muestra de que, en Perú, desde hace más de una década, los profesionales en enfermería se encontraban enfrentando situaciones difíciles y dolorosas, un desagradable clima laboral, inadecuados ambientes, malas relaciones interpersonales y hasta una infraestructura deficiente, lo cual las conlleva a presentar altos niveles de estrés. Por lo que, ante esta situación, y al verse comprometida la calidad y cantidad del trabajo en el ámbito de la salud a nivel del continente y nacional (Vela, 2020; Aquije, Illa y Pareja, 2020), se justifica la presencia de reincidir en el estudio de la relación que guardan la satisfacción laboral y el estrés laboral, propiciando, al mismo tiempo, la búsqueda de calidad en centros laborales (Roth y Pinto, 2015).

Estudios realizados en Lima y provincias peruanas (Torres, 2015; Castillo y Lipa, 2016; Huamaní, 2018; Vela, 2020), demostraron una similar distribución porcentual de la presencia de estrés con los estudios que se realizaron a nivel internacional, dónde el 55% de personal de salud presentó algún nivel significativo de estrés y que, de dicho porcentaje, el 28.3% reportó afección en su desempeño laboral. De igual modo, en Ecuador, Colombia y España (Portero y Vaquero, 2015; Conchago, 2015; Contreras, Espinal y Gonzáles, 2017; Fuigueiredo et al., 2017; OIT, 2020), las investigaciones refieren que, en promedio, un 44.2% del personal de salud presenta

estrés laboral, y un 23% el síndrome de Burnout; todos coincidieron en la existencia de una relación inversa entre las variables en mención.

En la actualidad, y a causa de la actual emergencia sanitaria y pandémica generada por la COVID-19, el personal que labora en los centros de salud, son el grupo humano que se encuentra bajo un alto nivel de amenaza que atenta la propia salud y la de sus familias (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] y OIT; Monterrosa-Castro et al., 2020); por lo que, la realidad descrita hasta el momento también podría verse agravada en la realidad peruana provincial.

Teniendo como base la reciente referencia introductoria, se formula el problema de investigación con la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la Micro Red Anta – Cusco 2021?, por lo que, el objetivo principal es determinar la relación que existe entre ambas variables en los trabajadores de los Centros de Salud de la Micro Red Anta – Cusco [MRAC]; de esta manera, entre los objetivos específicos se considera: (1) determinar el grado de estrés laboral en el total de la muestra, (2) describir las diferencias entre los niveles de estrés laboral en función al sexo, la condición laboral y el nivel socioeconómico autopercebido, (3) medir el nivel de satisfacción laboral y de sus respectivas dimensiones en el total de la muestra, (4) determinar las diferencias de satisfacción laboral en función al sexo, la condición laboral y el nivel socioeconómico, y finalmente (5) determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las dimensiones que componen la satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC.

En tal sentido, como hipótesis general se considera la existencia de una correlación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC, siendo la hipótesis nula la ausencia de correlación entre ambas variables. Las hipótesis específicas son las siguientes: (1) Existe un alto nivel de estrés laboral en el personal empleado de los Centros de Salud de la MRAC, (2) existen diferencias estadísticas entre los niveles de estrés laboral en función al sexo, condición laboral y nivel socioeconómico autopercebido, (3) existe un bajo nivel de satisfacción laboral y en las dimensiones que la conforman en el personal empleado de los centros de Salud de la MRAC, (4) existen diferencias estadísticas entre los niveles de satisfacción laboral en función al sexo, condición laboral y nivel

socioeconómico autopercebido, y por último (5) que existe una correlación inversa o negativa entre el estrés laboral y las dimensiones que componen la variable satisfacción laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Referente al marco investigativo internacional, una aproximación fundamental para el desarrollo del presente estudio, fue desarrollada por Freire-Yagual, Cepeda-Caicedo y Escobar-Segovia (2020), quienes analizaron el impacto del estrés laboral en la satisfacción de trabajadores de una compañía de químicos en Durán – Ecuador, para dicha labor, desarrollaron un estudio descriptivo correlacional en trabajadores de distintas áreas ($n = 104$). El estudio concluyó en la presencia de una correlación de tipo inversamente proporcional entre ambas variables, como también, describió la correlación inversa de manera específica entre las dimensiones de estrés laboral, y satisfacción laboral (participación y supervisión del trabajo). Este estudio valida en cierto grado la importancia de continuar estudiando la correlación entre ambas variables en ámbito laboral, sobre todo en la actualidad, ya que contemporáneamente se continúa encontrando esta tendencia de correlación inversa o negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Chiang, Riquelme y Rivas (2018), analizaron la relación entre la satisfacción laboral, estrés laboral en trabajadores de una institución de beneficencia en una provincia de Chile, este estudio descriptivo correlacional estuvo conformado por trabajadores ($n = 184$) segmentados en 5 grupos. A través de un cuestionario autoadministrado de 71 ítems, encontraron que, para estrés laboral, todos los grupos de trabajo se ubicaron en el cuadrante de baja tensión, alto control laboral, baja demanda psicológica y alto apoyo global, mientras que, para satisfacción laboral el promedio general evaluado fue de 3.8, lo que indicó la presencia de un nivel medio de satisfacción laboral. Concluyeron que ambas variables presentaron una correlación negativa y que la dimensión que mayor efecto generó en la disminución del estrés laboral fue el Apoyo social laboral global, la misma que aumentó la Satisfacción laboral.

En la misma línea del ámbito internacional, en Venezuela, Peña (2016), a través de su investigación “Factores de riesgos psicosociales en el personal de enfermería del área de emergencia en el ambulatorio Turmero”, de diseño descriptivo transversal, estudio a un grupo de enfermeros ($n = 63$), en los cuales se encontraron estresores de alto impacto como: 44% presentaron un nivel de exigencia laboral intermedia y un 23.7% exigencias laborales psicológicamente desfavorables, del

mismo modo, un 92% aseveraron la presencia de un ritmo laboral favorable, 54% afirmaron que el control sobre su labor era un factor desfavorable para el ambiente laboral y un 53.2% refirieron que las posibilidades de desarrollo eran un factor desfavorable. De esta manera, podemos dar cuenta que existe evidencia de que los factores psicosociales tienen el potencial de influenciar en la aparición del estrés laboral en el área de atención médica, el mismo que afecta el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Es así que, a nivel nacional y regional, las investigaciones en cuanto a ambas variables se continúan realizando, tal es el caso que, Huamaní (2018), determinó la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeros ($n = 41$), los cuales pertenecían a los servicios críticos de una clínica en la ciudad de Lima. A través de un estudio descriptivo correlacional no encontró una correlación entre ambas variables; ante lo cual, cabe resaltar que dicho resultado se justificó debido al hecho de que el estudio se realizó en un grupo sesgado de solamente enfermeros, los cuales pertenecían a una clínica privada, por lo que, además de las condiciones favorables de dicha institución laboral, se consideró que el profesional en enfermería cuenta con una formación que les brinda una alta capacidad de adaptabilidad y tolerancia a situaciones estresantes. De esta manera, recomendaron realizar el estudio en una población de profesionales más variada, o entre distintos grupos de profesionales.

A nivel regional local, Alvarez y Vásquez (2021), investigaron la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en enfermeros del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020 ($n = 36$). La investigación fue de diseño no experimental y correlacional, cabe resaltar que estudiaron las respuestas de un grupo de enfermeros que laboran para una institución del estado, y usaron un cuestionario validado por juicio de expertos aplicado a la realidad nacional peruana. Concluyeron que existe una relación de tipo inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en este personal de enfermería, a un nivel de significación del 0.045 y una correlación Rho de Spearman negativa baja de -0.336.

Continuando con los antecedentes regionales, Illa y Pareja (2020), investigaron la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad del Penal de Qencoro – Cusco. La población de estudio estuvo conformada por todos los efectivos de la Policía Nacional del Perú que trabajan en

dicha institución ($n = 86$). La investigación obtuvo una relación estadísticamente significativa entre las variables mencionadas, afirmando la existencia de una correlación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral; donde, el 34% de los efectivos policiales presentaron bajos niveles de estrés, un 36% de los mismos se encontraron en un nivel intermedio de estrés laboral, un 26.7% con estrés laboral moderado y, solamente, un 2.3% presentó altos niveles de estrés.

Cabe añadir, la investigación desarrollada por Suárez (2018), quién investigó la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el cuerpo de enfermeras del Policlínico PNP Santa Rosa Cusco 2018, en el estudio se utilizaron el Inventario Burnout de Maslach, la Escala Manual MBI, la Escala de satisfacción laboral y el Cuestionario de satisfacción laboral S10/12. La muestra estuvo conformada por 112 enfermeras pertenecientes a diferentes especialidades del Policlínico, el cual, cabe resaltar, también es una institución del estado peruano. Concluyentemente, se corroboró la existencia de correlación inversa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Además, se debe tener en cuenta que dicha investigación encontró la presencia de estrés moderado en un 31.25% de la muestra y satisfacción laboral de nivel medio en un 35.71%.

Referente al aspecto teórico del estrés laboral, Matteson e Ivancevich (1987 citado en Rivera, 2016), lo definen como aquellas “[...] respuestas adaptativas, moduladas por las diferencias personales, que son producto de cada accionar, y/o eventos que imponen exigencias específicas en las personas.” (p. 21), a lo que la Organización Internacional del Trabajo [OIT] añade que dichas exigencias ponen a prueba las capacidades de afrontamiento a sucesos laborales (Blanco y Thoen, 2017), sin olvidar, claro está, que este tipo de respuestas generan altos niveles de exigencias a nivel físico y psicológico en los trabajadores, lo cual tiene el potencial de impactar en estos últimos de manera positiva o negativa (Gutiérrez y Ángeles, 2012); por lo que, será preciso recalcar tal y como recientemente propone Manzano (2019), que el estrés laboral se refiere a aquellos desequilibrios que los trabajadores perciben en sí mismos en base a las demandas laborales, las capacidades de control que estos poseen y la realidad contextual en que se desempeñan.

De esta manera, también es importante señalar que el estrés laboral tiende a provocar la exageración de las emociones, tristeza e irritabilidad, tanto como ansiedad

(Takamura, 2020), llegando a causar problemas de salud mentales y físicos (Delgado, Calvanapón y Cárdenas, 2020); por lo tanto, será considerado un problema de gran relevancia, y aunque no pueda deberse solamente a eventos laborales (Calle, 2020), este tiene una gran relación con el bienestar del personal laboral (Suarez, 2020). Entonces, ya que el presente estudio se basa en la propuesta de Ivancevich y Matteson, será correcto reconocer cada una de las dimensiones que propusieron.

La primera consiste en (1) la dimensión Clima organizacional, la cual es generada por las dinámicas relaciones entre políticas, estructura, trabajadores y metas, (2) dimensión Estructura organizacional, que puede activarse por la existencia de estructuras determinadas por las autoridades y cadenas de mando, (3) la dimensión Territorio, que consiste en aquellos lugares donde se desempeñan los trabajadores y ocurren actividades, (4) dimensión Tecnología, referente al intercambio de activos y contribuciones variadas por llamativos artículos, un aspecto que tiende a ser un gran estresor, (5) dimensión Estresores por influencia del líder, que se trata de las acciones, estilos o sistema propuestos por un líder, los cuales pueden resultar en estresores y afectar el desempeño y satisfacción laboral, (6) dimensión Cohesión, que consiste en la asociación grupal mediada por el grado de atracción y motivación, lo cual se convierte en un estresor cuando el trabajador se ve en posición de abandonar un grupo anteriormente conformado, y finalmente (7) la dimensión Respaldo del grupo, lo cual tiene que ver con el estrés que se genera de aquellas expresiones y/o sentimientos que se comparten dentro del grupo (Ivancevich y Matteson, 1989 citados en Lámbarry, et al., 2016).

La satisfacción laboral influye en la salud de los trabajadores, López (2016), corroboró que la insatisfacción laboral, a causa de una tarea exigente o un puesto inadecuado en el trabajo, genera estrés; lo cual, en consecuencia, puede generar efectos nocivos a nivel psicológico y físico, además de una baja considerable en la producción, eficacia, calidad y motivación laboral. La satisfacción laboral en Latinoamérica, estudiada en más de 100 mil empresas de diversos países de la región, demostró que esta variable tuvo una incidencia remarcable, donde el índice de insatisfacción alcanzó altos niveles de relación en cuanto a lugar de trabajo, remuneración, beneficios y riesgos (Villalobos, 2017).

Por la razón recientemente expuesta, es que la satisfacción laboral es un factor imprescindible en el área organizacional desde hace varias décadas (Martin y Proença, 2012; Paz y Pereda, 2020). Warr, Cook y Wall (1979), definieron esta variable como el grado en que un trabajador indica su satisfacción por medio de los rasgos extrínsecos e intrínsecos que posee el lugar donde desempeña su labor; considerándose recientemente, que este tipo de satisfacción puede considerarse, una respuesta positiva (Pérez et al., 2012; Muhammad, 2015), tanto como una actitud o conjunto de actitudes (Martin y Proença, 2012; Domínguez et al., 2016), o un estado emocional (Alonso, 2008; Escobedo et al., 2014; Gálvez et al., 2017), que tienen los trabajadores en cuanto a su centro laboral, infraestructura, salario, horas de trabajo, jefes o jerarquías, ambiente, clima o relaciones interpersonales.

Existen dos puntos de vista diferentes a través de los cuales se puede estudiar la satisfacción laboral, la primera considera a esta variable como un suceso unidimensional, y la segunda la desglosa en 2 dimensiones, las cuales son: (1) la naturaleza extrínseca, que consiste en todos aquellos aspectos externos, tales como el entorno laboral, las condiciones sobre las cuales se trabaja y el pago o salario, (2) la naturaleza intrínseca, que tiene que ver con aquel sentido de autorrealización y las relaciones con los pares, ambos dentro del marco de las funciones que cada trabajador tiene que cumplir, el grado de dificultad y libertad que demanda la labor y la naturaleza que cada ser humano posee en tanto a la propia perspectiva (Tejeros y Fernández, 2009 citados en Paz y Pereda, 2020).

Será importante diferenciar la motivación laboral de la satisfacción laboral, ya que muchos autores utilizaron ambos términos como sinónimos; en tal sentido, es puntual concluir que, la satisfacción laboral es el conjunto de respuestas, sean actitudinales o emocionales, frente al trabajo y lugar del mismo. Es así que, esta disposición psicológica que se tiene del trabajo dependerá de diversos factores como asumir retos, desarrollo de nuevos conocimientos, aplicación de conocimientos, el sentido personal de realización laboral, el tipo de trato con los superiores, etc. (Schultz, 1992 citado en Bazualdo, 2018), los mismos que se encuentran en el mismo contexto de la producción y reproducción del estrés laboral, tanto como de la edad, el estado de salud física, la experiencia, tipo de trabajo realizado, condición socioeconómica, actividades recreativas personales y familiares, entre otras.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El presente estudio obedece a una investigación básica, ya que el objetivo está dirigido a la comprensión de aspectos fundamentales de las variables presentadas (CONCYTEC, 2018).

En cuanto al diseño, es una investigación no experimental transversal descriptiva correlacional, ya que se planteó medir la prevalencia de dicha relación de variables en nuestra muestra y en un momento-lugar específico, porque este tipo de investigaciones son apropiadas para la realización de estudios de variables que tienden a permanecer estables en el tiempo, tanto como por su eficacia al momento del planteamiento de hipótesis asociativas (Ato, López y Benavente, 2013).

3.2. Variables y Operacionalización

Estrés Laboral

Definición Operacional: Su medición se da a través del cuestionario Estrés laboral que consta de 25 ítems, 7 alternativas como respuesta, adaptado y validado por Takamura (2020).

Dimensiones: La variable está constituida por dos dimensiones, (1) la Dimensión Superiores, cohesión grupal y políticas, y (2) la Dimensión Estructura organizacional, competitividad y organización.

Escala de medición: Ordinal.

Satisfacción laboral

Definición Operacional: Su medición se da a por medio del cuestionario Satisfacción laboral que consta de 15 ítems, 7 alternativas como respuesta, adaptado y validado por Paz y Pereda (2020).

Dimensiones: (1) Dimensión extrínseca y (2) Dimensión Intrínseca.

Indicadores: Desarrollo personal, motivación, relaciones interpersonales, sueldo y ambiente laboral.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Población: La investigación estuvo constituida por trabajadores de distintos los distintos rubros (N = 186), administrativos, profesionales y técnicos de la salud, personal de limpieza, personal de seguridad u obreros, que se encuentren en laborando en los Centros de Salud de la MRAC durante el presente año 2021.

En cuanto a los criterios de inclusión, se considerará a todos aquellos trabajadores que firmen el consentimiento informado, personal que labora más de 1 mes en la institución, que cuenten con la mayoría de edad y que se encuentren laborando de manera presencial en su respectivo Centro de Salud.

Del mismo modo, referente a los criterios de exclusión, se tomará en cuenta las respuestas que demuestren un alto nivel aparente de deseabilidad social, tanto como aquellos trabajadores que desistan libremente de participar del estudio.

Muestra: se contó con la participación 128 trabajadores de los Centros de Salud de la Microred Anta – Cusco, en quienes se consideró el género (Femenino: $f = 92$, 71.9%; Masculino $f = 36$, 28.1%), la condición laboral (empleados contratados = 43%, empleados nombrados = 24.2%, y CAS = 32.8%), y el nivel socioeconómico autopercibido, en el cual resalta que un porcentaje significativo de 30.5% considera encontrarse en un NSE Medio bajo.

Muestreo: este aspecto del estudio desarrolló un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que estuvo determinando a la posibilidad de acceso que la investigación pudo tener a los distintos Centros de Salud que componen la Microred Anta – Cusco.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se puso en práctica la técnica de aplicación de encuesta a través del instrumento de recolección de datos que fueron dos cuestionarios; los mismos que, se llevaron a cabo de manera personalizada en los trabajadores de los Centros de Salud.

Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS: Mide los niveles de estrés laboral en instituciones o centros de trabajo. Está conformado por 2 dimensiones restablecidas por el estudio de Takamura (2020); (1) Superiores, Cohesión grupal y Políticas (16 ítems), y (2) Estructura organizacional Competitividad y organización (9 ítems). La escala de evaluación es Ordinal tipo Likert, la cual va del 1 al 7, dónde: 1 = nunca y 7 = siempre. Referente a los baremos del cuestionario, estos se expresan en puntuaciones de escala percentil que se agrupan en 4 niveles: (1) Bajo nivel de estrés, (2) Nivel intermedio, (3) Estrés, y (4) Alto nivel de estrés.

Validez: Takamura (2020), confirmó la validez del cuestionario, para la realidad del territorio peruano, a través del uso de la V de Aiken, el cual arrojó valores superiores a .80 para todos los ítems, mientras que la validez convergente dio valores de coeficientes superiores a .20 y correlaciones altamente positivas, cuyas fluctuaciones se encontraron entre .291** y .811**, lo cual respaldó su estructura teórica.

Confiabilidad: Takamura (2020), realizó el estudio de esta propiedad psicométrica, obteniendo a nivel general un omega elevado ($\Omega = .94$), el cual es un valor de confiabilidad aceptable y de mucha estabilidad en el tiempo.

Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall: La escala consiste en 15 ítems que se encuentran agrupados en 2 dimensiones; (1) Dimensión extrínseca y (2) Dimensión Intrínseca, donde la escala de evaluación es Ordinal y va del 1 al 7, dónde 1 = muy insatisfecho y 7 = muy satisfecho. En cuanto a la baremación utilizada para el presente estudio, se cuenta con puntuaciones de escala cuartil que se agrupan en 4 niveles de calificación: (1) Bajo nivel de satisfacción laboral, (2) Nivel intermedio de satisfacción laboral, (3) Satisfacción laboral, y (4) Alto nivel de satisfacción laboral.

Validez: Paz y Pereda (2020), realizaron el estudio psicométrico en una región nacional peruana; donde, a través de la V de Aiken se obtuvieron resultados altamente favorables (> 0.8).

Confiabilidad: en cuanto a este estudio psicométrico, por medio del método de consistencia interna, Paz y Pereda (2020), obtuvieron una puntuación adecuada ($\alpha = .88$). Cabe resaltar que, para dicho estudio no se eliminó ningún ítem.

3.5. Procedimientos

Inicialmente se modificó el formato de presentación de ambos cuestionarios a un formato más sencillo y amigable, reuniéndose ambos en un único documento conjunto a la ficha de datos generales. Del mismo modo, con el objetivo de simplificar y facilitar las respuestas de los participantes, las escalas de respuesta se modificaron del 1 al 7 por una que va del 1 al 5; por lo que, los resultados de los puntajes directos fueron tratados con posterioridad para la obtención de los niveles de cada variable en función a sus respectivos cuestionarios y baremación de los mismos. El instrumento, compuesto por ambos cuestionarios, se evaluó inmediatamente después de la presentación del consentimiento informado de manera presencial y personal en los trabajadores de los Centros de Salud que componen la Microred Anta -Cusco, la misma que otorgó los permisos necesarios para el presente estudio (Ver Anexo 3).

3.6. Método de Análisis de Datos

La presente investigación empleó el método estadístico con el objetivo de analizar los datos que fueron recolectados, planteando el uso del coeficiente de Spearman para el análisis de correlación entre las variables, U de Mann Whitney para denotar si existen o no diferencias significativas entre hombres y mujeres, y la prueba de Kruskal-Wallis para analizar la presencia o no de diferencias significativas entre varios grupos, ya que son pruebas no paramétricas, y porque estos no tienen como requisito la presencia de una distribución normal en las variables de estudio. De esta manera se hará uso del software IBM SPSS versión 25 una vez que se tenga la data correctamente codificada y limpia a través del uso conjunto del programa Microsoft Excel.

3.7. Aspectos Éticos

En cuanto a las consideraciones éticas necesarias para este estudio, el consentimiento informado propuso una participación completamente voluntaria, además, indicó que la información recogida sería realizada de modo anónimo y confidencial, y que se utilizaría con fines académicos únicamente. Es importante indicar que el cuestionario no abordó temas sensibles y que todos los participantes fueron debidamente informados con anterioridad que contaban con la posibilidad de abandonar en cualquier momento en caso ellos así lo considerasen (APA, 2020).

IV. RESULTADOS

Comprobando el tipo de distribución de los datos, se obtiene una distribución libre, lo cual nos indica el uso de pruebas no paramétricas para el análisis de correlación entre las variables

Tabla 1

Correlación de Spearman para el Estrés laboral y la Satisfacción laboral en los trabajadores de la MRAC

Satisfacción Laboral	Estrés laboral (n = 128)	
	<i>Rho de Spearman</i>	<i>p</i>
Dimensión Intrínseca de SL	-0.386**	0.000
Dimensión Extrínseca de SL	-0.444**	0.000
Escala general de SL	-0.412**	0.000

En la Tabla 1 se puede apreciar que la variable Satisfacción laboral obtuvo una correlación de tipo inversa, de fuerza débil y altamente significativa a nivel estadístico; es decir que, a menor puntuación de Satisfacción laboral mayor puntuación en Estrés laboral para los trabajadores de los Centros de salud que conforman la MRAC; por lo que se rechaza la hipótesis nula. Igualmente, las dimensiones de la Satisfacción laboral también obtuvieron una correlación de tipo inversa, de fuerza débil y altamente significativa a nivel estadístico, por lo que en el caso de ambas dimensiones se rechaza la hipótesis nula; entendiéndose que, a menor puntuación de cualquiera de las dimensiones de la Satisfacción laboral, mayor puntuación en Estrés laboral para los trabajadores de los Centros de salud que conforman la micro red Anta del Cusco.

Tabla 2

Frecuencias de niveles de Estrés laboral en los trabajadores de la MRAC

	<i>f</i>	<i>%</i>
Nivel intermedio de EsL	18	14.1
EsL moderado	10	7.8
Alto nivel de EsL	100	78.1
Total	128	100

Nota: Estrés Laboral [EsL]

Para evaluar el nivel de estrés laboral en el total de la muestra, se procedió a obtener el promedio total de calificación para esta variable (mín.= 2 y máx.= 4, M= 3.64, DE= 0.718), por lo que se puede decir que el nivel promedio de estrés laboral obedece aproximadamente a un alto nivel de estrés laboral. Además, según la Tabla 3, el 9.4% consiguió una calificación de nivel intermedio de estrés laboral (n = 12), 26.6% obtuvieron una calificación de estrés laboral (n = 34), y un 64.1% que fueron la mayoría obtuvieron un nivel alto de estrés laboral (n = 82).

Tabla 3

Análisis comparativo del Estrés Laboral en función al sexo

	Sexo	Rango promedio	“U”	p
Estrés Laboral	Hombre	68.92	1497.0	0.243
	Mujer	62.77		

Nota: p > 0.05

A través de la U de Mann Whitney (Tabla 3) se compara el nivel de estrés laboral alcanzado en función al sexo de los participantes encuestados (Masculino: n = 36, M = 3.72, DE = 0.701, y Femenino: n = 92, M = 3.61, DE = 0.726), es así que, no se encontró discrepancia estadísticamente significativa en cuanto al sexo (“U” = 1497.000, p = 0.243 > 0.05), por lo que y se rechaza la hipótesis alternativa de diferencias entre los grupos y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 4

Análisis comparativo del Estrés Laboral en función a la Condición Laboral y NSE

	Muestra 1 - Muestra 2	sig.	p
Condición Laboral	E. Contratado – E. Nombrado	0.023	0.69
	E. Contratado – CAS	0.003	0.01
	E. Nombrado – CAS	0.710	1.00
NSE	Medio – Medio bajo	0.013	0.038
	Medio – Medio alto	0.009	0.028
	Medio bajo – Medio Alto	0.397	1.00

Nota: Kruskal-Wallis para Condición Laboral = 0.007 (p < 0.01), y para NSE = 0.005 (p < 0.01).

Por otra parte, mediante la prueba de Kruskal-Wallis, al comparar las medidas de estrés laboral en cuanto a la condición laboral de los participantes (Empleado

contratado: $n = 55$, $M = 3.40$, $DE = 0.873$, Empleado nombrado: $n = 31$, $M = 3.74$, $DE = 0.682$, y CAS: $n = 42$, $M = 3.88$, $DE = 0.328$), se encontró la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre dos de los tres grupos analizados (Tabla 4), dónde la mayor diferencia se encuentra entre empleados contratados y CAS. Seguidamente, al analizar el estrés laboral en función al NSE de los participantes (NSE medio bajo: $n = 39$, $M = 3.87$, $DE = 0.339$, NSE medio: $n = 75$, $M = 3.45$, $DE = 0.859$, y NSE medio alto: $n = 14$, $M = 3.64$, $DE = 0.718$), se pudo observar, también en la Tabla 4, al igual que en el caso anterior, la presencia de diferencias estadísticamente significativas entre dos de los tres grupos, entre NSE medio - NSE medio bajo y NSE medio - NSE.

Tabla 5

Nivel general de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la MRAC

	<i>mín.</i>	<i>máx.</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>
Dimensión Intrínseca	2	4	3.55	0.662
Dimensión Extrínseca	2	4	3.33	0.641
Satisfacción Laboral	2	4	3.36	0.649

Para evaluar el nivel general de satisfacción laboral en el total de la muestra ($n = 128$) se procedió a obtener el promedio total de calificación para esta, por lo que se puede decir que el nivel promedio de la escala general de satisfacción laboral corresponde a una Satisfacción laboral Moderada (Tabla 5). Además, se puede añadir que, 9.4% consiguió una calificación de nivel intermedio de satisfacción laboral ($n = 12$), 45.3% obtuvieron una calificación de satisfacción laboral ($n = 58$), y 45.3% con un nivel alto de satisfacción laboral ($n = 58$). Referente a la dimensión Intrínseca ($mín.= 2$ y $máx.= 4$, $M= 3.55$, $DE= 0.662$), podemos indicar que se encuentra en un alto nivel de satisfacción laboral según el puntaje promediado. Mientras que, en cuanto a la dimensión Extrínseca ($mín.= 2$ y $máx.= 4$, $M= 3.33$, $DE= 0.641$), se puede decir que se encuentra en el nivel de satisfacción laboral moderada según su puntaje promediado (Tabla 5).

Tabla 6*Análisis comparativo de la Satisfacción Laboral y dimensiones en función al sexo*

	Sexo	Rango promedio	“U”	p
Dimensión Intrínseca	Hombre	66.56	1582.000	0.643
	Mujer	63.70		
Dimensión Extrínseca	Hombre	66.06	1600.000	0.742
	Mujer	63.89		
Satisfacción Laboral	Hombre	64.06	1640.000	0.925
	Mujer	64.67		

Al igual que la anterior variable, se utilizó la U de Mann Whitney para comparar en función al sexo los niveles de satisfacción laboral (Masculino M = 3.39, DE = 0.494, Femenino M = 3.35, DE = 0.702) y sus dimensiones (Intrínseca: Masculino M = 3.64, DE = 0.487, Femenino M = 3.51, DE = 0.719; Extrínseca: Masculino M = 3.39, DE = 0.494, Femenino M = 3.30, DE = 0.691), encontrándose, a través del análisis la Tabla 6, para la escala general de Satisfacción Laboral una ausencia de diferencias significativas a nivel estadístico ($p > 0.05$), obteniéndose un similar resultado en los niveles de satisfacción laboral alcanzados para sus dimensiones (Intrínseca y Extrínseca, ambos con $p > 0.05$).

Tabla 7*Análisis comparativo de la Satisfacción Laboral en función a la Condición Laboral*

	Muestra 1 - Muestra 2	sig.	p
Dimensión Intrínseca	CAS - E. Contratado	0.002	0.005
	CAS - E. Nombrado	0.000	0.001
	E. Contratado - E. Nombrado	0.342	1.000
Dimensión Extrínseca	CAS - E. Contratado	0.000	0.000
	CAS - E. Nombrado	0.002	0.007
	E. Contratado - E. Nombrado	0.047	0.140
Satisfacción Laboral	CAS - E. Contratado	0.000	0.000
	CAS - E. Nombrado	0.000	0.000
	E. Contratado - E. Nombrado	0.584	1.000

Nota: Kruskal-Wallis = 0.000 en Satisfacción laboral y sus dos dimensiones ($< 0.05^*$).

En cuanto a la escala general de satisfacción laboral y sus dimensiones en función a la condición laboral de los participantes, y mediante la prueba de Kruskal-

Wallis, se encontró la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los grupos analizados ($p = 0.000$ en la escala general de satisfacción laboral y en sus dos dimensiones). Para la dimensión Intrínseca se encontró que la mayor diferencia se encuentra cuando se compara el grupo CAS con los grupos Empleados contratado y Empleados nombrados ($p = 0.005$ y $p = 0.001$ respectivamente), mas no existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de Empleados contratados y nombrados. Mientras que, en cuanto a la dimensión Extrínseca, se observó la misma dinámica entre grupos que en la dimensión Intrínseca (CAS – Empleado contratado: $p = 0.000$, CAS – Empleado nombrado: $p = 0.007$). Por último, para la escala general de Satisfacción laboral, las diferencias entre grupos resultaron muy similares, donde, las diferencias estadísticamente significativas se encontraron al comparar el grupo CAS con los otros dos grupos ($p = 0.000$ para ambas comparaciones), más no se hallaron diferencias en la comparación de los grupos Empleado contratado – Empleado nombrado.

Continuando con el tercer análisis para este apartado, una vez analizadas los promedios de la escala general de satisfacción laboral y sus dimensiones en función al NSE de los participantes, y nuevamente haciendo uso de la prueba de Kruskal-Wallis, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos analizados para la escala general de satisfacción laboral, ni para ninguna de sus dimensiones. De esta manera, se encontró $p = 0.964$ para los grupos de NSE en la escala general de Satisfacción laboral, $p = 0.608$ entre los grupos de NSE para la dimensión Intrínseca, y finalmente, $p = 0.652$ entre los grupos de NSE para la dimensión Extrínseca (todas las medidas > 0.05).

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general “determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC”, este contiene al último objetivo específico, para lo cual los resultados obtenidos en la Tabla 1 evidencian una correlación estadística altamente significativa, de tipo inversa y de fuerza baja entre estrés laboral y satisfacción laboral, reflejando que el estrés laboral presente en los trabajadores de los Centros de Salud se relaciona de manera inversa con la satisfacción laboral que estos mismos presentan, datos que al ser comparados con estudios internacionales (Conchago, 2015; Peña, 2016; Contreras et al., 2017; Figueiredo et al., 2017; Chiang et al., 2018; Freire-Yagual et al., 2020), demuestran que se mantiene el mismo tipo de correlación, por lo menos en ciertos países de Latinoamérica como Venezuela, Chile, Colombia y Ecuador y alguno Europeo como en España (Portero y Vaquero, 2015).

Por otro lado, a nivel nacional y específicamente en una clínica privada de la ciudad de Lima, el resultado de la investigación desarrollada por Huamaní (2018), no dialoga con los resultados encontrados en el presente estudio, ya que, la investigación en mención se realizó en una realidad distinta, sobre todo porque se analizaron las respuestas de una muestra sesgada de enfermeros solamente, a diferencia del presente estudio que se planteó investigar una muestra mayor y más variada en instituciones del estado. Mientras que, a nivel regional local, a pesar de que el estudio desarrollado por Aquije et al. (2020), analizó las respuestas del personal policial de la sección de seguridad del Penal de Qencoro, también encontraron una correlación inversa entre las mismas variables de estudio; por lo que, se debe considerar que ambas investigaciones convergen en el estudio realizado a trabajadores del estado, cuya labor pone en riesgo la integridad física y psicológica con frecuencia (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

De acuerdo con el primer objetivo específico, “determinar el grado de estrés laboral en el total de la muestra”, los resultados manifestaron que el nivel promedio de estrés laboral obedece aproximadamente a un alto nivel de estrés laboral, además que, desde una perspectiva frecuencial, se observó que la mayoría de la muestra ($n = 82$) obtuvo un alto nivel de estrés laboral (64.1%), mientras que, solamente un 26.6% ($n = 12$) obtuvo un bajo nivel en la misma variable. Este resultado se asemeja a los

datos encontrados en Latinoamérica por la OMS desde el año 2015 y la OIT (2020), organizaciones que diagnosticaron la presencia de estrés laboral en los trabajadores de esta región del mundo y el efecto adverso que este tiene en la productividad laboral (60 %), además del impacto económico que esta afección genera, en el PIB mundial (4%), por intervenciones en la salud de los trabajadores.

En lo referente a la comparación de este resultado, continuando con el primer objetivo, con estudios realizados en la realidad nacional peruana, este dialoga con el 55% de personal de salud que presentaron algún nivel significativo de estrés laboral (Torres, 2015; Castillo y Lipa, 2016; Huamaní, 2018; Vela, 2020). Desde el punto de vista teórico, este resultado se puede explicar bajo la perspectiva de Manzano (2019), quien refiere que el estrés laboral son aquellos desequilibrios que los trabajadores perciben del contexto laboral, por lo que, bajo la actual situación pandémica causada por la COVID-19, sería preciso señalar que, son ellos los profesionales que se encuentran en un contexto completamente desfavorable y de alto riesgo, por lo que, será posible considerar la exageración de emociones (Takamura, 2020) los cuales amenacen y/o estén afectando su salud física y mental (Delgado et al., 2020), relacionándose, de esta manera y muy posiblemente, con la perspectiva e ideales que ellos mismos tienen sobre su bienestar personal (Suarez, 2020).

En cuanto al segundo objetivo específico, “describir las diferencias entre los niveles de estrés laboral en función al sexo, la condición laboral y el NSE de los trabajadores [...]”, se encontró que, dentro de la variable independiente, cómo lo fue el sexo de los participantes, no se encontraron diferencias estadísticas significativas entre los grupos ($U = 1497.000$, $p = 0.243 > 0.05$), por lo que, se puede asumir que el estrés laboral afecta de la misma manera e independientemente del sexo. En la misma línea, para la diferencia entre grupos por Condición laboral, si se encontraron diferencias estadísticas significativas entre grupos ($p = 0.007$), dónde, cabe resaltar que la mayor distancia entre grupos la obtuvo el grupo CAS de los Empleados contratados y los Empleados nombrados; esta notable distancia en los resultados se puede explicar desde el punto de vista de que el grupo CAS está compuesto por trabajadores cuyos contratos tienden a vencer a los tres meses, no cuentan con ningún fondo de pensiones ni seguro particular de salud, mientras que para el caso de los otros dos grupos, el tipo de contrato suele ser de un mínimo de un año con

posibilidad de amplitud (para el caso de empleados contratados) o indefinido (para el caso de empleados nombrados), además que, estos dos últimos grupos cuentan con un fondo de pensiones y seguro de salud particular.

Continuando con el segundo objetivo específico, en cuanto a los grupos diferenciados por el NSE, también se encontraron diferencias estadísticas significativas entre los niveles de NSE ($p = 0.005$), por lo que, podríamos afirmar que la perspectiva que una persona tiene sobre el nivel socioeconómico en el que se encuentra guarda alguna relación y nivel de importancia cuando este se compara con otros, ya que, como pudimos comprobar en los resultados estadísticos, aquellos que consideraron tener un NSE medio bajo fueron quienes obtuvieron el mayor nivel de estrés laboral (NSE medio bajo: $n = 39$, $M = 3.87$, $DE = 0.339$, NSE medio: $n = 75$, $M = 3.45$, $DE = 0.859$, y NSE medio alto: $n = 14$, $M = 3.64$, $DE = 0.718$), a diferencia de los otros NSE.

Para el tercer objetivo específico, “medir el nivel de satisfacción laboral y de sus respectivas dimensiones en el total de la muestra”, se encontró que, el nivel promedio para toda la muestra alcanzaba un nivel “moderado” de Satisfacción laboral (mín.= 2 y máx.= 4, $M = 3.36$, $DE = 0.649$), y que este resultado se podía contrastar con los resultados por frecuencia, donde los dos niveles mayores de satisfacción laboral, sumados alcanzaron comprender a un 90.6%. También se pudo realizar observaciones a nivel de las dimensiones que componen la Satisfacción laboral, es así que, la dimensión Intrínseca obtuvo un mayor promedio en el total de la muestra (mín.= 2 y máx.= 4, $M = 3.55$, $DE = 0.662$), a diferencia de la dimensión Extrínseca (mín.= 2 y máx.= 4, $M = 3.33$, $DE = 0.641$). Lo cual nos indica que, fue la naturaleza intrínseca de los trabajadores de los Centros de Salud de la MRA, la cual causa mayor satisfacción laboral, por lo que, el sentido de autorrealización, las relaciones con los pares, el grado de libertad y dificultad que demanda la labor, y la naturaleza que cada persona posee, fueron los aspectos que se sobrepusieron a la naturaleza extrínseca (Tejeros y Fernández, 2009).

En lo que se refiere al cuarto objetivo específico, “determinar las diferencias de satisfacción laboral en función al sexo, la condición laboral y el nivel socioeconómico autopercebido en los trabajadores [...]”, se encontró que, dentro de la variable independiente sexo, no se encontraron diferencias estadísticas significativas entre los

grupos, en la escala general ni en las dimensiones que la componen, por lo que, se puede asumir que la satisfacción laboral se presenta de la misma manera e independientemente del sexo. Mientras que, en cuanto a las diferencias entre grupos por Condición laboral, si se encontraron diferencias estadísticas significativas, tanto en la escala general como en sus dimensiones, específicamente entre el grupo CAS de los Empleados contratados y los Empleados nombrados, resultado que, a través del análisis de sus promedio, explica que fue el grupo CAS el que obtuvo un menor nivel de Satisfacción laboral a diferencia de los otros dos grupos, a pesar de que todos los grupos se mantuvieron en el nivel de Alta satisfacción laboral. En cuanto al NSE, se reporta que no se encontraron diferencias estadísticas significativas entre grupos para la escala general ni para sus dimensiones, por lo que podemos afirmar que el NSE no es un factor considerable en la dinámica para la Satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES

GENERAL: Existe una correlación estadística altamente significativa, de tipo inversa y de fuerza baja entre estrés laboral y satisfacción laboral, en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC en el año 2021.

PRIMERO: El grado de estrés laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC al año 2021, obtuvo un nivel Alto de Estrés laboral promediado, el mismo que se constó en el 64.1% de la muestra total.

SEGUNDO: Existen diferencias altamente significativas a nivel estadístico entre grupos en cuanto a la Condición laboral y el NSE, mas no en cuanto al Sexo

TERCERO: El grado de satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC al año 2021, obtuvo un nivel moderado de Satisfacción laboral promediado, mientras que la dimensión Intrínseca obtuvo un nivel Alto de Satisfacción laboral, y la dimensión Extrínseca un nivel moderado de Satisfacción laboral.

CUARTO: No existen diferencias significativas a nivel estadístico entre grupos en cuanto al Sexo y el NSE, más si en lo referente a las diferencias por Condición laboral entre grupos,

QUINTO: Existe una correlación estadística altamente significativa, de tipo inversa y de fuerza baja entre estrés laboral y las dimensiones Intrínseca y Extrínseca de la Satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC en el año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Realizar estudios comparativos entre poblaciones distintas, a nivel de labor ejecutada en el campo rural y urbano, como también estudios diferenciados por el tipo de profesión empleada, y nivel de educación.
2. Tomando como referencia el primer punto, también será importante realizar estudios comparativos entre trabajadores que se desempeñan en un instituciones u organizaciones del Estado con aquellos que laboran en instituciones Privadas.
3. Se requiere profundizar en la comprensión y producción teórica de la relación que guardas las variables estudiadas, tanto como generar metaanálisis de dicha relación, la cual se acote a la realidad nacional y sus respectivas regiones, ya que, como se pudo comprobar en los primeros capítulos, no se pudo encontrar data referida a este tema.
4. Será importante analizar las medidas descriptivas y estudios inferenciales de las dimensiones que componen variable Estrés Laboral, ya sea en las dos dimensiones propuestas por Takamura I., en las dimensiones clásicas propuestas por los autores iniciales, o en futuras dimensiones establecidas a través de estudios sobre las propiedades psicométricas que guarda el cuestionario de Estrés laboral, y sobre todo acotada a las regiones rurales o no urbanas.
5. Realizar comparaciones entre grupos a nivel de dimensiones para ambas variables, tanto en el Estrés Laboral como en la Satisfacción Laboral.
6. Finalmente, se recomienda a las instituciones que participaron de la investigación, realizar capacitaciones y tratamientos acotados a la Satisfacción laboral de sus trabajadores, ya que el estrés laboral es una afección que no suele determinarse como una enfermedad que irrumpe en el nivel y cantidad de producción laboral.

REFERENCIAS

- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>
- Alvarez, E. y Vásquez, J. (2021). Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú.
- American Psychological Association. (2020). Manual de publicaciones de la American Psychological Association (7. Ed). Ciudad de México, México.
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en Psicología. *Anales de psicología*. Departamento de Psicología Básica y Metodología. Universidad de Murcia. 29(3). pp. 1038 - 1059. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511> . En <https://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>
- Blanco, T. y Thoen, M. (2017). Factors Related to Workplace Stress among Costa Rican Correctional Officers. *Revista Costarricense de Psicología*, Vol. 36, (1), 45-59. Extraído el 16 de agosto del 2020 de, <http://www.rcpscr.org/openjournal/index.php/RCPs/article/view/98/119>
- Calle, W. (2020). Estudio de los criterios del estrés laboral utilizando mapas cognitivos. *Rev. Investigación Operacional*, vol. 41 (5), 689
- Castillo, F., Lipa, R. (2016). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas de la Clínica Internacional Sede San Borja Lima. Universidad Norbert Wiener.
- Chiang M, Riquelme G, Rivas P, (2018). Relación entre satisfacción y Estrés laboral. Tesis para optar por el título profesional de Licenciatura en Psicología. Unverisdad de Colombia.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). "El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)", Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe, N° 22 (LC/TS.2020/46), Santiago-Chile.
- Conchago, D. (2015). Estrés en el desempeño Laboral de las Enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Eugenio Espejo de Quito. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. En:
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/1243>
- Contreras, F., Espinal, L., Gonzáles, J. (2013). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un Hospital de tercer nivel en Bogotá. *Diversitas perspectivas en psicología*; 9(1): 65-80.
- De la Cruz, Y. (2018). Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia hospital nuestra señora de las mercedes carhuaz 2016. Universidad San Martín de Porres. Repositorio Académico USMP. Lima-Perú. En: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf;sequence=3&isAllowed=y
- Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, Vol. 14 (2). Extraído el 16 de agosto del 2020 de,
<http://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/123/257>
- Domiguez, S., Calderón, G., & Arroyo, F. (2016). Cuestionario de Satisfacción S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores. *Revista de Investigación*, 7, 51 - 67. Recuperado de
https://www.researchgate.net/publication/312277357_Cuestionario_de_Satisfaccion_S2126_analisis_psicometrico_preliminar_en_trabajadores_administrativos
- Escobedo, M., Cuautle, L., Maynez, A., & Estebané, V. (2014). Escala de Satisfacción Laboral a Partir de Factores Socioculturales y Ergoambientales para los Docentes de las Instituciones de Educación Superior en México.

Ciencia & trabajo, 16(51), 177 - 184. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492014000300009&lng=es&nrm=iso

Freire-Garabal, M. (2011). El estrés amenaza la salud de uno de cada cinco trabajadores. En J. Gómez (2011, 10 de agosto), Diario La Voz de Galicia.es. En http://www.lavozdegalicia.es/santiago/2011/08/10/0003_201108S10C3991.htm

Freire-Yagual, (2020). Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una compañía que fabrica productos químicos para la construcción en Durán – Ecuador

Fuigueiredo, H., Grau, E., Gil, P.y Gancía, J. (2017). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*; 271-27. En: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72723578015>

Gálvez, P., Grimaldi, M., Sánchez, A., Fernández, J., & García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centro fitness. *Revista de la Psicología del Deporte*, 26(4), 104 - 109. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235152047019>

García, Y., Martínez, M., Rivera, M.y Gutiérrez, G. (2020). Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería En Dos Instituciones De Salud Públicas: Caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*; 0 (1):26–42.Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>

González, L., Guevara, E., Morales, G., Segura, P., Luengo, C. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de Hospitales públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y Enfermería*; 19(1): 11-21

Huamani, A. (2018). Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima. *Rev. Cienc y Arte Enferm.* 2018; 3(1-2): 38 - 43DOI: 10.24314/rcae. 2018.v3n1.08

Illa, I. y Pareja L. (2020). Estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP Qencoro - cusco – 2020”. Tesis para

optar el título profesional de Licenciado en Psicología. Universidad Autónoma De Ica. Facultad De Ciencias De La Salud. Chincha - Perú.

Lámbarry, F., Trujillo, M. y Cumbes, C. (2016). Stress from an administrative perspective in public transport drivers in Mexico City: Minibus and metrobus. *Revista de Estudios Gerenciales*, 2016, Vol. 32 (139), 112-119. Extraído el 10 de agosto del 2020 de, <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=ba36fb09-c966-4d35-8afd-95b5478d9c70%40sessionmgr4006>

Manzano, J. (2019). Work stress, eating habits and anthropometric nutritional status in administrative and operational workers of a private clinic in Lima, 2018. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, Vol. 12 (2). Extraídos el 20 de agosto del 2020 de, <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2221>

Martin, H., & Proença, T. (2012). Minnesota satisfaction questionnaire: Psychometric properties and validation in a population of portuguese hospital workers. *FEP Working Papers*(471), 1 - 23. Recuperado de <http://wps.fep.up.pt/wps/wp471.pdf>

Monterrosa-Castro, A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., Flores-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*;23(2): 195-213. doi: 10.29375/01237047.3890

Muhammad, H. (2015). The Influence of Competence, Motivation, and Organisational Culture to High School Teacher Job Satisfaction and Performance. *International Education Studies*, 38 - 45. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1060782.pdf>

Organización Internacional del Trabajo [OIT], (2020). Panorama Laboral 2020, América Latina y el Caribe. Edición COVID.19. Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Ed. Peruana. En: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/americas/ro_lima/documents/publication/wcms_764630.pdf

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2017). La Organización del trabajo y Estrés. En: http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Paz, E. y Pereda, A. (2020). Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada, Lima 2020. TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONA. Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú

Peña, Y. (2016). Factores de Riesgos Psicosociales en el personal de Enfermería del area de Emergencia en el ambulatorio de Turmero. Enero-Marzo 2015. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/5245/3/mpena.pdf>

Perez, I., Guillén, F., Brugos, A., Aguinaga, I., & Fernández, C. (2012). Validación de un cuestionario de mejora de la satisfacción laboral (cMsl) en profesionales de atención primaria. *Anales Sis San Navarra*, 35(3), 413 - 423. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272012000300007

Portero, S., Vaquero, M. (2017). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital universitario. *Latino-Am. Enfermagem*. En: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n3/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf

Rivera, M. (2016). Effectiveness of coca tea to reduce work stress in the administrative staff in a university. *Revista Horizonte Médico*, Vol. 16 (3), 20-28. Extraído el 10 de agosto del 2020 de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000300004

Roth, E. y Pinto, B. (2015). Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz. *Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral*; 8(2): 65-102.

Sauñe, W., Bendezú, C., Oscco, O. (2012). Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un Hospital público peruano; 2(3): 91-94.

Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J. y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, Vol. 3 (1), 104-119. Extraído el 15 de

agosto del 2020 de, https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178

- Suárez, Z. (2019). El estrés y su influencia en la satisfacción laboral en el cuerpo de enfermeras del Policlínico PNP Santa Rosa Cusco 2018. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad de San Pedro. Chimbote - Perú.
- Takamura, I. (2020). Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS en colaboradores de una empresa de Piura. Tesis para obtener título profesional. Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú.
- Torres, D. (2015). Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de Salud Pública Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú. En: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6559>
- Vela, C. (2020). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, lima 2020. Universidad Norbert Wiener. Lima-Perú. En: http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3893/T061_44983176_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129 - 148.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la Micro Red Anta – Cusco 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre ambas variables en los trabajadores de los Centros de Salud de la Micro Red Anta – Cusco [MRAC]</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H1: Existe correlación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC. H0: No existe correlación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p style="text-align: center;">Estrés Laboral</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>1) ¿Cuál es el grado de estrés laboral en el total de la muestra? 2) ¿Existen diferencias entre los niveles de estrés laboral en función al sexo, la condición laboral y el nivel socioeconómico autopercebido en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC? 3) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral y de sus respectivas dimensiones en el total de la muestra? 4) ¿Existen diferencias en los niveles de satisfacción laboral en función al sexo, la condición laboral y el nivel socioeconómico autopercebido en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC? 5) ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las dimensiones que componen la satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1) Determinar el grado de estrés laboral en el total de la muestra. 2) Describir las diferencias entre los niveles de estrés laboral en función al sexo, la condición laboral y el nivel socioeconómico autopercebido en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC. 3) Medir el nivel de satisfacción laboral y de sus respectivas dimensiones en el total de la muestra. 4) Determinar las diferencias de satisfacción laboral en función al sexo, la condición laboral y el nivel socioeconómico autopercebido en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC. 5) determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las dimensiones que componen la satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>1) Existe un alto nivel de estrés laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la MRAC. 2) Existen diferencias significativas entre los niveles de estrés laboral en función al sexo, condición laboral y nivel socioeconómico autopercebido. 3) Existe un bajo nivel de satisfacción laboral y en sus dimensiones que la conforman en los trabajadores de los centros de Salud de la MRAC. 4) Existen diferencias significativas entre los niveles de satisfacción laboral en función al sexo, condición laboral y nivel socioeconómico autopercebido. 5) Existe una correlación inversa o negativa entre el estrés laboral y las dimensiones que componen la variable satisfacción laboral.</p>	<p>Variable Dependiente:</p> <p style="text-align: center;">Satisfacción Laboral</p>

Anexo2: Operacionalización de Variable Estrés Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Reactivos	Escala
Estrés laboral	Es una respuesta adaptativa modular pro diferencia, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que sitúe demandas especiales sobre una persona"	Su medición se da a través del cuestionario Estrés laboral que consta de 25 items,7 alternativas como respuesta, adaptado y validado por Takamura (2020).	Superiores, Cohesión grupal y Políticas	16 ítems: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 24 y 25.	Ordinal
	<u>Matteson e Ivancevich</u> (1987)		Estructura organizacional Competitividad y organización	9 ítems: 1, 2, 3, 4, 12, 14, 21, 22 y 23.	

Anexo 3: Operacionalización de Variable Satisfacción Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Reactivos	Escala
Satisfacción laboral	Warr, Cook y Wall (1979) definieron la "Satisfacción laboral" como el grado en la cual un individuo comunica su satisfacción a través de las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo, y a su vez, a la satisfacción laboral total como conjunto de estas características mencionadas.	Su medición se da a por medio del cuestionario Satisfacción laboral que consta de 15 ítems, 7 alternativas como respuesta, adaptado y validado por Paz y Pereda (2020).	Intrínseca	8 ítems: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15.	Ordinal
			Extrínseca	7 ítems: 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14.	

Anexo 4: Consentimiento informado

La presente investigación es conducida por Luz Melissa Saavedra Vargas, estudiante de Psicología en Universidad César Vallejo (UCV), como parte de su proyecto de tesis. Está dirigida a trabajadores de centros de salud, con el objetivo de conocer su opinión acerca del Estrés laboral y la satisfacción laboral. Cabe mencionar que no existen respuestas correctas o incorrectas, ya que se busca conocer su opinión sincera sobre el tema.

Si usted accede a participar, se le pedirá responder dos cuestionarios que le tomarán de 05 a 10 minutos de su tiempo. La presente investigación se compromete a garantizar que:

- Los datos proporcionados por el participante serán resguardados por el investigador, lo cual le brinda completo anonimato y confidencialidad a sus respuestas
- La información que se recoja será utilizada para fines únicamente académicos.
- La participación será voluntaria. En caso lo considere necesario, puede retirarse de la aplicación sin que ello implique perjuicio alguno para usted. Sin embargo, resultaría muy valioso para la investigación si terminara de responder todas las preguntas.

Por último, si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes al siguiente correo: melicota31@gmail.com.

¡Muchas gracias por su participación!

Al aceptar, expresa que desea participar voluntariamente en el estudio y las condiciones previamente mencionadas en este consentimiento informado.

← Marcar el círculo en caso acepte participar voluntariamente en este estudio.

Rúbrica simple: _____

Nro. de DNI: _____

En caso usted se encuentre interesado/a en recibir los resultados del estudio, deje su correo electrónico, el cual no estará vinculado a sus respuestas durante el proceso analítico. Cabe mencionar que los resultados que se obtendrán son de carácter colectivo y no individual

Correo electrónico: _____

Anexo 5: Ficha de datos generales

1. Edad: _____

2. Género:

- Masculino
- Femenino

3. Condición laboral:

- Funcionario
- Empleado Contratado
- Empleado Nombrado
- Obrero
- Practicante
- CAS

4. Tiempo de servicio: _____ años, _____ meses.

5. Según su propia opinión y considerando su situación actual social y económica, ¿en qué nivel socioeconómico [NSE] se ubicaría usted?

- NSE bajo
- NSE medio bajo
- NSE medio
- NSE medio alto
- NSE alto

Anexo 6: CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

Según tu propia perspectiva, ¿Con qué frecuencia ocurren las siguientes situaciones en tu ambiente laboral?:

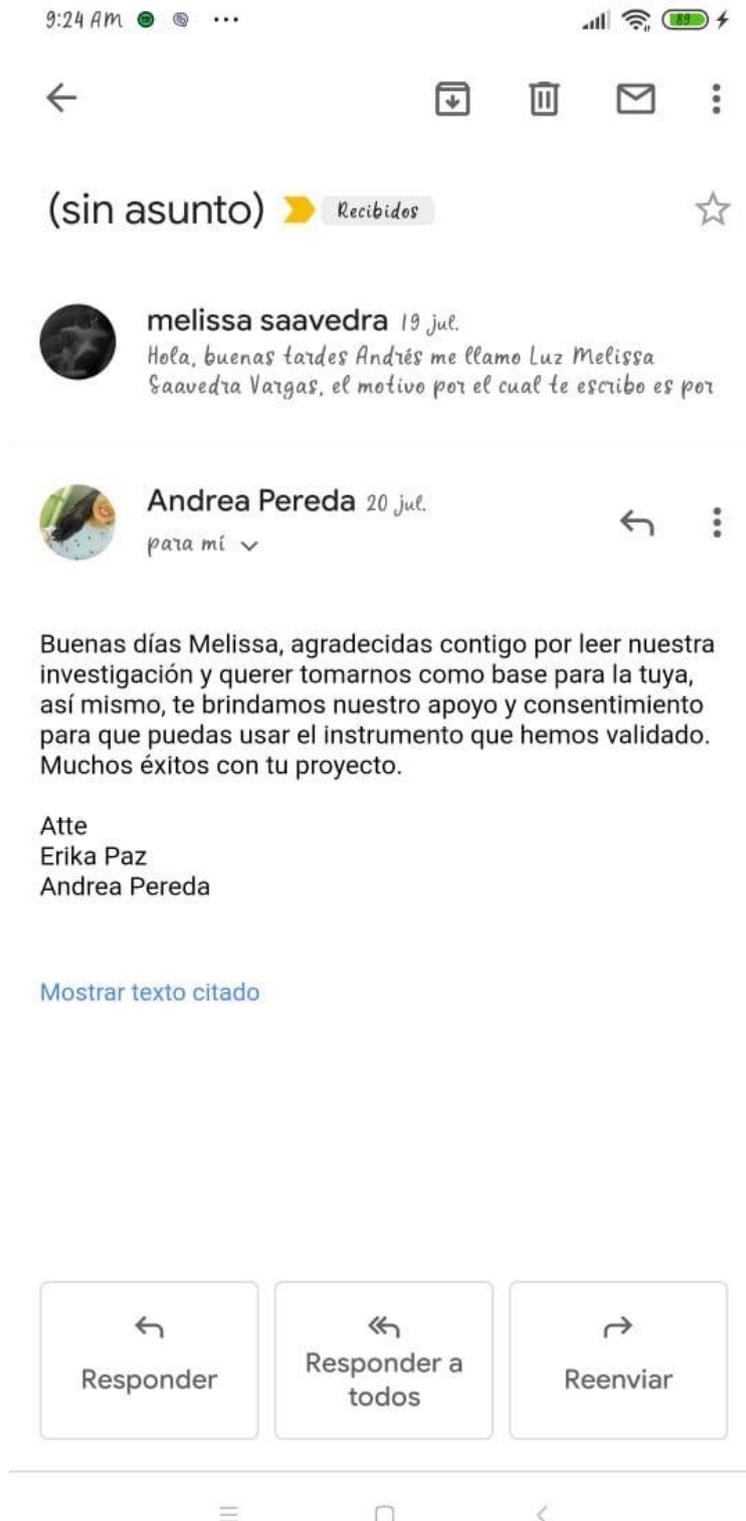
Ítems		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.					
2	La forma de rendir informes a mi superior me hace sentir presionado.					
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.					
4	El equipo disponible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

Anexo7: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

¿Cómo te sientes con respecto a...?

Ítems		Muy insatisfecho	Poco insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho
1	Las condiciones físicas del trabajo.					
2	La libertad para elegir tu propio método de trabajo.					
3	Tus compañeros de trabajo.					
4	El reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.					
5	Tu superior inmediato.					
6	La responsabilidad que se te ha asignado.					
7	Tu sueldo.					
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades.					
9	La relación entre dirección y trabajadores en la empresa.					
10	Tus posibilidades de crecer profesionalmente.					
11	El modo en que la empresa está gestionada.					
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces.					
13	Tu horario de trabajo.					
14	La variedad de tareas que realizas.					
15	Tu estabilidad en el empleo.					

Anexo 8: Consentimiento de los autores para el uso del Cuestionario de Satisfacción Laboral



Anexo 8: Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS

Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima

Mg. Ángela Suárez Tunanfiña
Docente de la Universidad César Vallejo
asuarez@ucv.edu.pe



Resumen

Se adapta la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 trabajadores en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Contact Center de Lima. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido. Finalmente se realizaron los baremos en la muestra total.

Palabras clave: Adaptación, OIT, OMS, Contact Center, Estrés Laboral

Abstract:

Stress Scale of the OIT-OMS was adapted. In a sample of 203 employees who work as telephone assistants, among which 89 are in the Customer Service area and 114 in the area of a Sales Contact Center of Lima. The results indicate that the Job Stress Scale gets adequate psychometric properties: Reliability through the method of internal consistency (Cronbach's alpha = 0.972) and construct validity. Finally, the scales were performed in the total sample.

Keywords: adaptation, OIT, OMS, Contact Center, Work Stress

Cómo citar este artículo

Suárez, A. (Junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>