



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del servicio
de emergencia del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Palomino Quispe, Domitila (ORCID: 0000-0003-0167-3066)

ASESORA:

Mg. Cabrera Santa Cruz, María Julia (ORCID: 0000-0002-5361-6541)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Para mis hermanos por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional más. A mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial

A mi asesora de tesis Mg. María Julia Cabrera Santa Cruz, Especialista por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 15 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 16 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 17 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 18 |
| 3.5 Procedimientos | 19 |
| 3.6 Método de análisis de datos..... | 19 |
| 3.7 Aspectos éticos..... | 19 |
| IV. RESULTADOS | 21 |
| V. DISCUSIÓN | 27 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 32 |
| VII. RECOMENDACIONES | 33 |
| REFERENCIAS | 34 |
| ANEXOS..... | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Confiabilidad para las variables</i> | 18 |
| Tabla 2. <i>Distribución de frecuencias por Dimensiones de la variable Estrés laboral</i> | 21 |
| Tabla 3. <i>Distribución de frecuencias por Dimensiones de la variable Satisfacción laboral</i> | 22 |
| Tabla 4. <i>Correlación de las variables estrés laboral y satisfacción laboral</i> | 23 |
| Tabla 5. <i>Correlación entre agotamiento y satisfacción laboral</i> | 24 |
| Tabla 6. <i>Correlación entre realización personal y satisfacción laboral</i> | 25 |
| Tabla 7. <i>Correlación entre realización personal y satisfacción laboral</i> | 26 |

Índice de figuras

Figura 1: Distribución de frecuencias de la variable Estrés Laboral y sus dimensiones

Figuras 2: Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal el de conocer la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del HSRA, 2021. Se usó una metodología de tipo aplicada de enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo y alcance correlacional. Con una muestra de 60 trabajadores asistenciales, determinado a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica fue la encuesta, los instrumentos fueron cuestionarios para medir la variable estrés laboral y satisfacción laboral; la validación de instrumentos fue a través del método de juicio de expertos, la confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach. Los resultados muestran un $p = 0,037 > 0,05$, que evidencia que existe una relación inversa entre el estrés laboral y satisfacción laboral, según el coeficiente de correlación negativo Rho Spearman = - ,223), indica que esta relación es débil. En consecuencia, a mayores valores de estrés laboral, encontraremos menores niveles de satisfacción laboral en el personal del servicio de emergencia del hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Palabras Clave: *Estrés laboral, agotamiento, realización personal, despersonalización, satisfacción laboral.*

Abstract

The main objective of this study was to know the relationship between work stress and job satisfaction of the health personnel of the HSRA Emergency Service, 2021. An applied-type methodology with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design was used. descriptive level and correlational scope. With a sample of 60 care workers, determined through a non-probability convenience sampling. The technique was the survey, the instruments were questionnaires to measure the variable work stress and job satisfaction; instrument validation was through the expert judgment method, reliability using Cronbach's Alpha. The results show a $p = 0.037 > 0.05$, which shows that there is an inverse relationship between job stress and job satisfaction, according to the negative correlation coefficient Rho Spearman = -, 223), indicating that this relationship is weak. Consequently, the higher the work stress values, we will find lower levels of job satisfaction in the emergency service personnel of the Andahuaylas Sub Regional hospital.

Keywords: *Work stress, burnout, personal fulfillment, depersonalization, job satisfaction.*

I. INTRODUCCIÓN

El estrés se constituye actualmente en uno de los problemas más álgidos a nivel mundial, que afecta tanto a personas, como al entorno general y laboral; sus efectos dependerán del abordaje personal o institucional al respecto, pudiendo ser muy perjudicial para la salud, incluso para las instituciones de salud, si el problema desborda la capacidad de manejo y control del estrés. Este problema es particular y con mayor probabilidad de ocurrencia, por su naturaleza, en los trabajadores de salud, por los cuidados que requieren los pacientes, la interacción, coordinación, comunicación y llamadas diversas que debe realizar, comunicación y exigencia de familiares preocupados por la salud, etc., que sumatoriamente generan ansiedad, estrés, agotamiento y eventualmente, deterioro en la salud del personal de salud (Ceballos et al., 2019).

Al respecto, Horna (2017), señala que los problemas de estrés y satisfacción laboral, afectan la salud física y mental de los colaboradores, por ende, el funcionamiento y competitividad de sus instituciones, afirmaciones con las que coincide la OMS (2013). En esa línea, Taipe (2014, citado en Vásquez y Parco, 2018), señala que el estrés laboral en los sistemas de salud, representa un problema de salud pública que afecta el desempeño y satisfacción de los trabajadores. Anteriormente, Beehr y Newman (1998, citado en Patlán, 2019) afirmaron que un aspecto fundamental de bienestar lo constituye la satisfacción laboral (SL); señalan que diversos estudios reportan que ésta tiene una correlación negativa con el estrés laboral; así, un clima laboral estresante, pueden generar cambios psicológicos en los colaboradores, que reducen el nivel de satisfacción laboral.

A nivel global, se observa de manera preocupante un incremento de enfermedades ocupacionales, a predominio del estrés laboral, que todo trabajador de salud, ha padecido alguna vez durante el ejercicio laboral, que puede originar desequilibrio físico y/ mental en la salud y bienestar del trabajador (Mantero, 2018). Un estudio de Caí et al. (2020), sobre el impacto psicológico y las tácticas de hacer frente del personal de salud y funcionarios de salud de primera línea en un hospital de Hubei, durante la pandemia COVID-19, evidenció el estrés, temor y ansiedad que sentía el personal de primera línea por su seguridad y la de sus familias por el

brote de COVID-19, recomendando que las autoridades hagan un reconocimiento continuo del personal de salud.

A nivel latinoamericano, la encuesta sobre condiciones de trabajo y salud de la OIT (2016), reporta que entre el 12 y 15% de colaboradores padece de estrés laboral. En nuestro país, según el Instituto de integración (2016), que realizó una encuesta en 19 regiones del Perú, concluyó que aproximadamente el 60% de los trabajadores padecen de estrés laboral, siendo más frecuente en las mujeres (63% y 52% en varones).

En el Perú, Richarte y Risco (2015), en su estudio en un hospital de Ayacucho, evidenciaron altos niveles de estrés de los trabajadores de salud; por su lado, Mancilla y Olarte (2015), en un hospital de Huancavelica, encontraron una influencia inversa entre satisfacción laboral y estrés ocupacional, vale decir, a menores niveles de satisfacción laboral, mayor estrés laboral.

Es pertinente resaltar que en la coyuntura de pandemia por COVID-19, aunque de manera involuntaria, se percibe que los sistemas de salud, las autoridades, no priorizaron la satisfacción laboral de los colaboradores, reflejado por las deficiencias en la organización y reacción de los servicios de salud, deficiencias en las condiciones laborales, en la dotación de equipos de protección laboral, comprometiendo negativamente los niveles de SL, que repercuten en la calidad de servicios de salud (OIT, 2020).

El servicio de emergencias del hospital de Andahuaylas presenta una considerable demanda de pacientes, que generan diversas de actitudes del personal de salud, sobre todo por la presión y tensión laboral frente a esta situación de pandemia por COVID-19, resaltando el temor a contagio, la incertidumbre sobre una eventual complicación en caso de padecer COVID-19, sumado a la presión de los superiores por diversas actividades y procedimientos para los pacientes que deben realizarse al más breve tiempo y con calidad que amerita, muchas veces con posibilidad de sanciones o deméritos en caso no realicen las actividades según las expectativas de los superiores; el problema se agudiza ocasionalmente por aspectos de deficiencia en equipamiento, congestión de pacientes, asimismo, por la presión de parte de familiares de pacientes, aspectos que no solo incrementa los

niveles de estrés, sino, que afecta los niveles de insatisfacción del trabajador de salud.

Ante esta situación problemática, nace la decisión de realizar el presente estudio de investigación, para el que formulo el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del HSRA, 2021?; como problemas específicos: a. ¿Cuál es el nivel de relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Emergencia del HSRA, 2021?; b. ¿Cuál es el nivel de relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Emergencia del HSRA, 2021?; c. ¿Cuál es el nivel de relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Emergencia del HSRA, 2021?

La justificación metodológica se da porque el estudio aplicó una metodología científica, usando instrumentos válidos y confiables, cuyos resultados, pueden ser constituirse como línea de base para posteriores estudios de mayor detalle a nivel institucional y regional. La justificación teórica está dada por sus resultados que se constituyen en aportes teóricos que permitieron conocer el comportamiento y relación de las variables de estudio en un contexto determinado; asimismo, identificar los elementos desencadenantes o relacionados a la problemática de estrés y satisfacción laboral, que, a su vez, permite diseñar un programa o plan de acción para mejorar la problemática en el servicio y a nivel institucional. La justificación práctica se da cuando las autoridades, implementen planes y estrategias de intervención, a partir del aporte teórico y resultados del estudio. La importancia social, radica en que la ejecución de estos planes de intervención, benefician directamente a los trabajadores, al reducir los factores de estrés, y mejorar los niveles de satisfacción laboral; e indirectamente a los usuarios del servicio de emergencia, que se asume percibirán mejores niveles de calidad de atención, como consecuencia de la observación de trabajadores con menores niveles de estrés y mayores niveles de satisfacción laboral.

El objetivo general del estudio es: Determinar la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del HSRA, 2021. Como objetivos específicos: a. Conocer el nivel de relación entre el

agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Emergencia del HSRA, 2021; b. Conocer el nivel de relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Emergencia del HSRA, 2021; c. Conocer el nivel de relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Emergencia del HSRA, 2021

Como hipótesis general tenemos: Existe relación significativa inversa entre estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del HSRA, 2021. Como hipótesis específicas: a. Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del HSRA, 2021; b. Existe relación significativa entre realización personal y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del HSRA, 2021; c. Existe relación significativa entre despersonalización y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del HSRA, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a antecedentes internacionales, Delgado y Macías (2020), en su tesis para averiguar el comportamiento del estrés laboral en médicos de un hospital de Guayaquil, Ecuador, en el que aplican como metodología un inventario de estrés, para el que aplican una encuesta a 115 médicos, con el fin de determinar la severidad de afectación por estrés laboral en las dimensiones: emocional, despersonalización y realización personal. Encontró que el mayor nivel de estrés está en las mujeres; siendo mayor entre los 25 a 44 años. Los médicos residentes, presentaron mayor nivel de estrés en dichas dimensiones, en relación a los médicos asistentes; es estrés es inversamente proporcional a la experiencia laboral, siendo más frecuente en los médicos jóvenes; finalmente, los servicios de emergencia y COVID-19, presentaron mayor incidencia de casos severos de estrés laboral.

Kim y Jung (2020), en su estudio para corroborar que la ego-resiliencia modula los efectos del EL y SL de enfermeras, usaron una metodología de tipo descriptiva, transversal, correlacional, para el cual aplicaron una encuesta validada en 256 colaboradores en 28 centros médicos de día en Seúl, sobre estrés laboral, satisfacción laboral y resiliencia del ego; cuyos resultados confirmaron el efecto moderador de la ego-resiliencia en el estado que el EL de las enfermeras, afecta su SL. Asimismo, que las enfermeras tienen mayor estrés laboral y una menor satisfacción laboral en comparación con otros grupos laborales; el estrés laboral identificó el efecto negativo de la satisfacción laboral; y, la resiliencia del ego confirmó un efecto moderador positivo entre el Estrés laboral y la SL.

Ceballos et al. (2019), en su investigación para evaluar el estrés laboral en un establecimiento preventivo en Chile, respecto al perfil sociodemográfico, variables laborales y condiciones ambientales, para el cual diseñó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo transversal, en 105 enfermeras y técnicos de enfermería. Los hallazgos revelan que el 23,6% percibe elevado grado de estrés; asimismo una relación significativa entre variables ($p < 0,05$): sociodemográficos (edad y número de hijos), laborales (cargo y experiencias laboral) con factores ambientales (iluminación, temperatura, ruido, etc.). Concluyó que los colaboradores perciben estrés laboral, y una relación significativa entre estrés y condiciones ambientales.

Durand et al. (2019) en su investigación para conocer la incidencia y grado de agotamiento y EL en personal servicios de urgencia de un hospital en Francia, e identificar los factores asociados, donde usaron un método de estudio transversal, obteniendo como resultado: de los 166 encuestados, el 19.3% manifestó agotamiento, el 27,1% tensión laboral, teniendo como factores asociados: la insatisfacción laboral, temor a cometer errores, falta de tiempo para las tareas y la edad joven. Llegaron a las siguientes conclusiones: menor proporción de burnout, en relación a la literatura, de los médicos, pero similar entre paramédicos, la tensión laboral es superior a la población activa francesa, la organización y entorno laboral son los factores mayores de agotamiento y tensión laboral.

Castro (2020), en el estudio para conocer la relación entre estrés laboral percibido y ansiedad; para el que usó una metodología descriptiva, correlacional, de enfoque cuantitativo; en una muestra de 285 trabajadores. Concluyó que existe una relación significativa, positiva entre estrés laboral y la ansiedad en los participantes del estudio, siendo la atención emocional, el factor predominante de ansiedad y estrés laboral.

Asimismo, en relación a antecedentes nacionales, Álvarez (2021), en su investigación para conocer la repercusión del estrés en la SL de enfermeras de Emergencia en un hospital de Cusco, para el que usó una metodología de diseño no experimental, correlaciona, cuantitativa, se aplicó un cuestionario a 36 trabajadores de salud. La conclusión fue que el EL influye significativamente sobre la SL de enfermeros del servicio de emergencia del hospital ($Rho = -0,336$).

Soto, Barrios y Molina (2017), en el estudio para determinar el grado de asociación entre síndrome de quemarse en el trabajo y SL en enfermeras de un hospital de Chile, para el cual usó un estudio de nivel observacional, de tipo descriptivo, correlacional, en 32 enfermeras a quienes aplicaron un cuestionario para evaluar ambas variables; concluyeron que las variables no tienen una relación concluyente; las dimensiones satisfacción laboral global tiene una relación positiva baja con calidad de atención, y la variable síndrome de quemarse y calidad de atención tiene una relación débil y negativa con calidad de atención.

Gutiérrez (2018), en su tesis de maestría, para conocer el nivel de asociación entre EL y SL de enfermeras de emergencia de un hospital del Cusco, donde usó

una metodología de diseño no experimental, observacional, descriptivo y correlacional, se aplicó una encuesta por cada variable, teniendo como muestra el total de enfermeras del servicio de emergencia (32). Los resultados señalan que, existe una asociación moderada e inversa entre ambas variables (Rho de Spearman = - 0.676). Concluyó que existe una asociación moderada e inversa entre ambas variables, es decir, en tanto disminuya el estrés laboral, mejora el clima laboral.

Por su parte, Torres (2021), en su tesis de maestría, en el hospital de Camaná 2019, para conocer la relación del EL con la SL en enfermeros, donde usó un estudio de tipo descriptivo, relacional, de corte transversal, aplicó una encuesta a 36 enfermeros, encontrando que el 83% de quienes padecen estrés laboral, fueron mujeres y 16,7% varones. La gran mayoría reportó estrés alto (83,3%), bajo EL con 11.1%. En satisfacción laboral destaca que el 38,9% reporta un nivel medio; 36,1% insatisfacción, 8.3% muy insatisfecho y el 16.7% una SL buena. El estadístico indicó una relación significativa en EL y SL ($\text{Chi}^2=24.029$ $P=0.004<005$).

Norabuena (2018), en la investigación para conocer la relación entre EL y SL; con un estudio de tipo descriptivo, correlacional. El diseño del estudio fue no experimental, transversal, una muestra de 90 trabajadores, en quienes se aplicó un cuestionario. Encontró que existe relación entre EL con la SL (Chi^2 de Pearson =0.159), en los trabajadores de la DIRESA-Ancash; con una relación negativa y significativa con la SL (Rho de Spearman = -,967; $p = 0.000$).

Vásquez y Parco (2018) en su tesis de maestría, para conocer la vinculación entre EL y SL en colaboradores de un establecimiento primario de Ayacucho, 2018, para el que usó una metodología de tipo descriptivo, correlacional en 38 colaboradores (muestra). Encontró EL de categoría baja en un 44,7%, 39,5% en nivel medio. Respecto a satisfacción laboral, el 92,1% reportó altos niveles de satisfacción, el 7,9% un nivel medio. Concluyeron la existencia una débil relación entre EL y SL ($p = 0,064$), igualmente no existe relación entre estrés y SL; asimismo, existe relación entre realización personal y SL; y relación entre despersonalización y SL; no hay relación entre despersonalización y SL.

Respecto a las bases teóricas; la definición de **estrés**, son diversas, fueron formuladas hace muchos años atrás; según Cannon (1935, citado por Casado, 2019) la definió como un síndrome de combate, utilizando la palabra “equilibrio dinámico” para indicar la tendencia de casi todos los organismos para mantener una estabilidad fisiológica. Por su parte, Selye (1985 citado en Patlán, 2019), la considera como una reacción a amenazas externas que denominó síndrome de adaptación general; respuesta que señaló consta de tres fases fisiológicas: fase de alarma, donde el cuerpo reconoce, se adapta a las amenazas para sobrevivir; fase de resistencia, donde el cuerpo se adecua progresivamente ante las amenazas constantes de largo plazo, con el mismo objetivo (de sobrevivencia y estabilidad); sin embargo, cuando el organismo rebasa esta capacidad, pasa a la fase final, de agotamiento, destrucción o pérdida de respuestas de adaptación que genera patologías y hasta la muerte. Félix, García, Mercado (2018) define al estrés, como una circunstancia conocida desde los orígenes de la humanidad, así, personajes como el filósofo Hipócrates cuando se refería al estrés, hablaba de adversidad, aflicción, experiencias negativas; circunstancias que implican acumulo de energía.

Imani y Mokhtari (2018) determinaron que el estrés laboral afecta la salud física y mental de trabajadores, generando bajos rendimientos; si el estrés es persistente, producirá agotamiento y progresivamente afección física, emocional y de capacidades. Por el contrario, un estrés regular o equilibrado se asocia a un mejor desempeño. Al respecto, Talebi (2020), resalta la importancia de las capacidades en la productividad de los trabajadores y la prioridad de centrar atención en los niveles de estrés por encima del trabajo en sí, ya que una persona estresada será menos productiva. Naranjo (2016) define al estrés como un estado físico o psicológico que puede alterar el estado normal de una persona, generando cambios significativos o incluso producir enfermedades, eventualmente puede llegar a generar ansiedad en el entorno laboral. Asimismo, Peiro (2001, citado por Benites, Chacaliaza y Huancahuari, 2017), sostiene que el estrés laboral es una respuesta física y mental, que produce cambios físicos, biológicos, de una persona que trata de adecuarse a presiones internas y externas. Por otro lado, Brengelmann (2001, citado en Álvarez, 2021), la define como el agotamiento físico y mental de los colaboradores a un nivel que no le permite realizar sus labores según demanda laboral promedio o esperado.

Definiciones que concuerdan con las reacciones o síntomas usuales de estrés, ansiedad y hasta depresión, de trabajadores de salud señaladas por varios autores fuera y durante la pandemia por coronavirus, por el temor a contagiar a sus familiares, amistades o compañeros de labores, algunas veces con implicancias psicológicas a largo plazo (Lai et al., 2020), (Accini et al., 2020), (Khalid et al., 2016). Asimismo, por lo encontrado por Kang et al. (2020), que reportaron importantes tasas de estrés, ansiedad e insomnio en profesionales de salud durante la pandemia por COVID-19. La revista *Actualidad Sanitaria* (2020), reporta que actualmente, el estrés ha pasado a ser uno de los síndromes más frecuentes del mundo laboral, la incidencia es cada vez más elevada, paralelo a las afecciones físicas y mentales. En esa línea, la revista científica *Mayo Clinic Family* (2019), refiere que las implicancias en los trabajadores de salud se tornaron en un problema de salud pública evidente, sumado a la difícil situación que de la relación profesional - paciente, que demanda al personal de salud tener destrezas, habilidades y comportamientos adecuados. Al respecto, es importante tener en cuenta que existe factores estresantes que dependen y se derivan del tipo de labor que realiza el personal de salud, como ejemplo significativo, tenemos la angustia, temor, sufrimiento e incluso la muerte, como consecuencia de la pandemia por el COVID-19 (Levenson, 2020)

Según la OMS (2020), el estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación" (p. 3). Según informe de la OMS (2016), tiene efectos diferentes en cada persona; en general, cuando un trabajador está estresado, puede manifestarse con ansiedad, cansancio agotamiento, irritabilidad, insomnio, distracción, irracionalidad; asimismo, disminuye su compromiso y satisfacción laboral, pudiendo padecer patologías como: cardiopatías, afecciones digestivas, hipertensión, cefalea, etc. Por su parte, la OIT (2016), sostiene que el estrés laboral es una reacción biológica y psicológica que se produce cuando las exigencias laborales superan las capacidades de las personas, pudiendo producir afecciones físicas, mentales, actitudinales, perjudicando la salud del trabajador. Chiang, Riquileme y Rivas (2018), sostienen que el estrés proviene desde la antigüedad, en el siglo XIV se

usaba la palabra presión, del latín “apretar o estirar”, y en inglés “expansión, tensión”, para describir dificultad, opresión.

A finales del siglo XV, se usaba en física un término para referirse a una extrema presión sobre estructuras mecánicas elásticas, a fin de deformarlas; siendo común su uso para labores de ingeniería y arquitectura en el siglo XVII; a fines del siglo XIX, el fisiólogo francés Claude Bernard, descubre que la capacidad de resistir todo nivel de presión externa a fin de mantener la estabilidad interna, es una característica que tienen todos los organismos (Chiang, Riquileme y Rivas, 2018). Actualmente la palabra estrés es muy usual, Martin (2019), afirma que es el grupo de procesos inmunes, emocionales, conductuales que sucede como respuesta a situaciones de amenaza, riesgo físico o mental, presión, que demandan adopción de hábitos. Por lo tanto, las amenazas pueden ser objetivas o subjetivas; agudas o crónicas.

Existen diversas teorías del estrés, Lazarus (2002, citado en Casado, 2019), define la teoría psicológica o estrés psicológico, cuando las personas ponen en riesgo su bienestar, por lo que sugieren que estos hechos deben asumirse como una amenaza en las personas. Postula que el factor éxito de esta interacción, es valorar el estado mental personal.

Teoría biológica, dada por el fisiólogo Walter Cannon (1935, citado por Casado, 2019), define al estrés, como una respuesta fisiológica ante una situación desfavorable u hostil (factor de estrés). En tal sentido, considera al estrés como estímulos nocivos, puede producir resultados perjudiciales para la salud mental; asimismo, generan respuestas fisiológicas que contribuyen a la vez a la aparición de enfermedades como: gastritis, úlcera gástrica, migraña, dolor de espalda; asimismo, el estrés puede generar reacciones, emociones y actitudes negativas, que afectan tanto a las personas que la padecen, como con quienes interactuamos.

Teoría social, según Lazarus y Folkman (1984, citado en Casado, 2019) plantea a la salud y energía como fuentes importantes que dan fortaleza emocional y salud a las personas, permiten que enfrenten de mejor manera a distintas necesidades externas, internas y distintas situaciones de exigencias o presión, que son distintas en personas vulnerables y agotadas. La resistencia, involucra habilidades sociales que permite o impulsa la colaboración, como una forma valiosa

del manejo del estrés; asimismo, el apoyo social, aceptación, amor y el aprecio a los demás. Las personas interactúan en un medio social que lo rodea, que eventualmente ante situaciones de estrés, podría perjudicar su bienestar, su salud y las relaciones con los demás.

Teoría industrial, planteado por Vitaliano y Cols, diversas investigaciones afirman que una alta demanda combinada con un bajo grado de control produce estrés, y está asociada a males cardiovasculares. La tecnología ha reemplazado las manualidades con el trabajo automatizado a poca o gran escala, que no necesariamente genera un trabajo físico exigente. Aspectos que refuerzan la teoría del origen del estrés (Sierra, Ortega y Zubeidat, 2019).

Teoría o modelo Demanda-Control, plantea la existencia de dos aspectos laborales a resaltar: a) las exigencias mentales, vale decir, las exigencias laborales o de productividad del trabajador; b) el control, o el nivel de autonomía e independencia del colaborador para cumplir sus funciones referidas al control de las capacidades (Theorell y Karasek, 2014, citado en Álvarez, 2021).

Acorde al modelo, habrá un incremento en la productividad del colaborador en tanto se fomente y valore las capacitaciones, cuando haya exigencias y se promueva un sistema de méritos en la entidad; caso contrario generará una desmotivación laboral. Un agredo al modelo es el apoyo social, referido a aspectos de cooperación laboral (Fernández Calderón, 2017).

El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model); es un modelo de estrés laboral, basado en un modelo de esfuerzo recompensa, señala que el estrés laboral es producto del esfuerzo del colaborador en aras de mejorar su desempeño y lograr retribuciones económicas y no económicas en el aspecto intrínseco y extrínseco, asimismo, buscando un nivel o estatus socioeconómico, seguridad, desarrollo profesional (Tirado, Llorente y Topa, 2019).

Castillo y Palermo (2013), manifiestan diversas manifestaciones del estrés laboral: a) cognitivas; que generan preocupación, duda, escasa concentración, irritación, intolerancia, descontrol, etc. b) motoras; como expresión rápida, tartamudeo, voz entrecortada, emotividad exagerada, apetito elevado, inapetencia, impulsividad, nerviosismo, etc.; c) fisiológicas: como taquicardia, hipertensión

arterial, diaforesis, respiración rápida, tensión muscular, hiperglucemia, aumento del metabolismo basal, del colesterol, disminución de defensas naturales, dilatación de pupilas, etc.

Para el presente estudio de investigación, tomaremos como **autor base** de la variable estrés laboral y sus respectivas dimensiones, a Teullete (2015) quien cita al modelo propuesto por Maslach y Jackson (1997), refieren tres dimensiones del estrés laboral:

Agotamiento Emocional: es la sensación del trabajador de sentirse exhausto, afectando el entusiasmo y desenvolvimiento de su trabajo como lo hacía inicialmente (Teullete, 2015); Al respecto, Huamán (2016), señala que el agotamiento genera manifestaciones somáticas y psicológicas como: agotamiento, ansiedad y la irritabilidad. En la primera etapa prevalece la actitud irritable, las quejas frecuentes por la carga laboral, disminución evidente del disfrute con las funciones que realiza, hechos que traen como consecuencia la despersonalización.

Realización Personal: Es la necesidad natural de las personas de sentirse realizado, para desempeñar sus actividades, sus metas con criterios de excelencia. Cuando esto ocurre, se asocia con sentimientos de satisfacción y orgullo; lo contrario, implica frustración (Neciosup, 2016).

Despersonalización: Teullete (2015), cuando se forman o instalan actitudes negativas, deshumanizadas en la atención de pacientes, sumándose la intolerancia, irritabilidad y desmotivación, actitudes que lo alejan de los usuarios y entorno laboral. En esta etapa, es frecuente que el trabajador busque “culpables” de sus frustraciones y a su alicaído desempeño, en el caso de personal de salud en estas situaciones, tratan a los pacientes como casos clínicos y de manera deshumanizada.

Para la medición del estrés laboral Maslach y Jackson (1997), plantearon la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), con valores de: alto, medio y bajo. Velásquez (2014) al analizar los instrumentos de 22 ítems de estas dimensiones, identifica que trata de ítems referidos a sentimientos y pensamientos relacionados con el aspecto laboral. Los ítems se miden con una escala tipo Likert, con rangos desde "nunca" a "diariamente". Los 22 ítems evalúan en 03 componentes el

síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Respecto a la variable **satisfacción laboral**, existen, igualmente existen diversos autores, al respecto Taipei (2014, citado en Vásquez y Parco, 2018), afirma que es uno de los aspectos de mayor trascendencia laboral, relacionado siempre con el desempeño, de tal forma que para el trabajador, en tanto mayor sea la satisfacción, mayor es la tendencia de un buen desempeño laboral, complementa señalando que la SL es la actitud laboral del colaborador, basado en sus valores y creencias laborales, que repercute significativamente en su desempeño y sus metas.

Son numerosas las teorías de la variable satisfacción laboral, cuyo propósito es el desarrollo de la gestión de calidad institucional; el éxito del mismo, no sólo radica en el comportamiento y desempeño laboral, sino de las interrelaciones laborales y experiencias, actitudes, compromiso de cada integrante respecto a la organización. En tal sentido, se considera que la base del éxito de una organización es contar con colaboradores motivadas, satisfechas con su labor, lo cual genera un incremento y/o mejora del desempeño laboral en su conjunto (Sáenz, 2013, citado en Álvarez, 2021).

La teoría de Lawler (1999, citado en Álvarez, 2021), sostiene la necesidad de realizar un trabajo eficiente, lo cual requiere que los trabajadores deben procurar mejores resultados, esta teoría, es una de las más aceptadas, por su contenido práctico, postula que en tanto un colaborador cobre y tenga los mismos beneficios que sus compañeros, la satisfacción tendrá un propósito psicológico bastante personal (Lawler, 1999)

Maslow en su teoría de la jerarquización de las necesidades humanas en 1954, de similar manera Robbins Coulter en 2005, postulan que la satisfacción laboral, es una necesidad humana que requiere ser satisfecha adecuadamente (Zayas, Baez, Zayas, 2014)

Según Morillo (2013, citado por Álvarez 2021), la satisfacción laboral es la interpretación entre las expectativas laborales negativas o positivas respecto y la realidad percibida por el trabajador. Otra definición señala que la SL es el nivel

individual en el que un colaborador percibe bienestar, que influye incluso fuera del entorno laboral de la persona (Judge, 2003). Lee Chang (2008) refiere que la SL es la conducta personal del colaborador frente a las funciones que realiza en su centro de labores.

Para el presente estudio, tomaremos como autor base de la variable satisfacción laboral a Robbins (2005), menciona 4 dimensiones: a) Reto al trabajo; son las habilidades del colaborador cuando realiza sus funciones laborales, consta de tres indicadores: la identificación de la tarea, conocimiento del trabajo, autonomía laboral y retroalimentación (Robbins, 2005); b) Las remuneraciones justas, es la retribución a la dedicación y esfuerzo del trabajador, en atención a la carga laboral y responsabilidad que ésta implica, a fin se sienta satisfecho económicamente (Robbins, 2005); c) Las condiciones laborales, juegan un rol importante en la SL, toda vez que en función de estas es posible expresar ideas, pensamientos y reconocimiento; tiene como indicadores la oportunidad de desarrollo y las características del trabajo (Robbins, 2005), d) La relación entre la organización y el trabajo; viene a ser la forma y características de relación e interacción conjunta entre la organización y los trabajadores; tienen como indicador, la compatibilidad entre la personalidad y la labor realizada (Robbins, 2005).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo aplicada, ya que busca resolver la problemática de estudio que se presenta en un contexto determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Los resultados servirán de insumo teórico objetivo, para plantear soluciones a la problemática de estudio.

El estudio es de enfoque cuantitativo, ya que la medición de variables es numérica, y para el análisis de resultados y comportamiento de las variables confía en el uso de instrumentos estadísticos, que permitieron responder preguntas y probar hipótesis de investigación (Hernández et al, 2014).

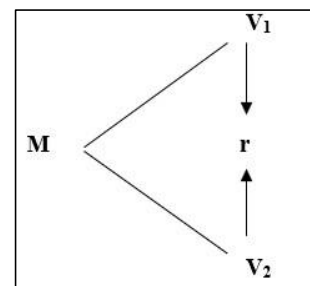
El diseño fue no experimental; ya que no se manipuló ninguna variable, manteniendo la naturaleza de las mismas (Hernández et al, 2014), se midió el comportamiento de las variables tal como se dan al momento de estudio; estudio de corte transversal, ya que la obtención de datos fue en un momento único (Monje, 2011); correlacional no causal; ya que busca evaluar el nivel de relación entre las variables, sin que ello signifique una relación de causalidad (Hernández et al, 2014).

El método empleado fue el hipotético deductivo, toda vez que las explicaciones finales fue establecida sobre la base de las hipótesis, a través de la deducción para arribar a las conclusiones. Es decir, se arriba a conclusiones sobre la base de las hipótesis planteadas (Hernández et al, 2014).

En estudio, buscó determinar si al variar los valores de la variable estrés laboral, se asocia a una variación de la variable satisfacción laboral; lo cual se explica en el siguiente esquema:

Dónde:

- M : muestra
V1 : estrés laboral
V2 : satisfacción laboral
r : relación entre las variables



3.2. Variables y operacionalización

Las variables y su operacionalización permitieron el diseño del instrumento (cuestionario) y aplicación de la encuesta (técnica) para la obtención de datos.

Variable 1: Estrés laboral

La definición conceptual de esta variable, según el modelo de Maslach y Jackson (1997), es un fenómeno que surge como respuesta individual a las condiciones del ambiente laboral, es producto del desequilibrio entre las capacidades personales y las exigencias laborales; esta puede ser temporal, en ocasiones no se logra una recuperación completa. Tomado de la investigación realizada por Vásquez y Parco (2018).

Esta variable de naturaleza cualitativa, se operacionaliza según el modelo de Maslach y Jackson (1997), citado por Teullete (2015), en tres dimensiones: a) agotamiento emocional: b) realización personal, c) despersonalización, cuyas definiciones fueron desarrolladas en la sección autor base de la variable; con 2, 2 y 1 indicadores respectivamente, para los cuales se utilizará la Escala de Likert: (1) Nunca; (2) ocasionalmente, (3) con cierta frecuencia, (4) con frecuencia, (5) muy frecuentemente.

Variable 2: Satisfacción laboral

De similar manera, la definición conceptual de esta variable, señala que es el nivel individual en el que un colaborador percibe o mantiene bienestar, que influye incluso fuera del entorno laboral de la persona (Judge, 2003).

A fin de mejorar el análisis de esta variable de naturaleza cualitativa, su definición operacional según Robbins (2005), operacionaliza en 04 dimensiones: a) reto al trabajo; b) las remuneraciones justas, c) las condiciones laborales, d) la relación entre la organización y el trabajo, cuyas definiciones fueron desarrolladas en la sección autor base de la variable. Los ítems del cuestionario se utilizará la escala Likert: (1) nunca; (2) casi nunca; (3) a veces. (4) casi siempre y (5) siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es el conjunto de elementos, personas o instituciones con características comunes, que son objeto de investigación (Ñaupas y cols; 2013).

La población fue conformada por todos los trabajadores del servicio de emergencia del hospital subregional de Andahuaylas 2021; compuesto 65 trabajadores: 05 médicos, 30 enfermeros, 30 técnicos de enfermería (de los cuales 05 son contratados como CAS COVID).

3.3.2. Muestra

Es un sub grupo representativo de una población, en quienes se realiza la recolección de datos (Hernández et al, 2014). Para el estudio aplicando el muestreo no probabilístico por conveniencia, la muestra fue de 60 participantes que cumplieron con los criterios de inclusión.

3.3.3. Muestreo

Dado la reducida cantidad de personal del servicio de emergencia, sumado a las ausencias de personal de salud por razones de la pandemia por COVID-19 (cuarentena, casos confirmados, sospechosos, licencias por salud, etc.), para obtención de la muestra, se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia y a discrecionalidad del investigador (Hernández et al, 2014).

Criterios de inclusión:

- Personal nombrado o contratado (65).
- Que se encuentren laborando no menos de 6 meses en el servicio.
- Personal que acepta participar voluntariamente de la investigación.

Criterios de exclusión.

- Personal que no acepta participar del estudio.
- Personal contratado bajo modalidad de terceros y/o CAS COVID (actualmente 05 son CAS COVID).
- Personal con licencia o vacaciones.

3.4. Técnica de muestreo e instrumentos de la investigación

La técnica primaria de obtención de datos es la encuesta, permite cuantificarlos de manera organizada y sistematizada procedentes de una misma realidad problemática (López Fachelli, 2015). La técnica utilizada fue la encuesta.

El instrumento fue el cuestionario estructurado de 20 ítems para la variable Estrés laboral, fue tomado de la tesis de maestría de Vásquez y Parco (2018), adecuada por la autora del presente estudio; y 17 ítems para Satisfacción laboral, tomado de la tesis de maestría de Álvarez (2020), igualmente, adaptada por la autora del estudio.

Según (Hernández et al., 2014), la validez es el grado o valor que el instrumento intenta medir. La validez de los instrumentos fue a través de juicio de expertos (03), quienes luego de revisar la pertinencia, relevancia y claridad de los instrumentos, determinaron que estos son suficientes y aplicables.

Tabla 1. Validación por juicio de expertos

| Experto validador | Pertinencia | Relevancia | Claridad | Calificación |
|------------------------------------|-------------|------------|----------|--------------|
| Mg. Benites Navarro, Pamela Martha | SI | SI | SI | Aplicable |
| Mg. Mendoza Sotelo, Janeth | SI | SI | SI | Aplicable |
| Mg. Gutiérrez Castillo, José | SI | SI | SI | Aplicable |

La confiabilidad del instrumento, fue a través del “Alfa de Cronbach”, en una muestra piloto de 6 encuestas (10% de la muestra). En el presente estudio, luego del procesamiento y análisis estadístico SPSS, de cada variable, se determinó una confiabilidad de 0,719 para la variable EL y 0,851 para la variable SL; concluyéndose que los instrumentos tienen una confiabilidad alta.

Tabla 2. Confiabilidad para las variables

| Variables | Número de ítems | Alfa de Cronbach |
|----------------------|-----------------|------------------|
| Estrés laboral | 20 | 0.719 |
| Satisfacción laboral | 17 | 0.851 |

Fuente: Elaboración del autor

3.5. Procedimientos

En principio, se realizó la validez de instrumentos a través del método de juicio de expertos. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se usó la prueba o método de Alpha de Cronbach en el 10% de la muestra, de participantes que cumplen los criterios de inclusión, para su procesamiento nos apoyamos con el programa SPSS V25 (adjunto en sección Anexos).

Posteriormente se procedió a la aplicación de encuestas a la muestra de estudio, a quienes se les informó sobre los objetivos del estudio, resaltando el carácter anónimo y confidencialidad de los datos obtenidos de las encuestas.

Paso siguiente se seleccionó y procesó los datos con el programa Excel y SPSS V.26, que reportarán los resultados descriptivos (tablas, figuras), y resultados inferenciales, producto del contraste de hipótesis y su respectiva interpretación y análisis de resultados.

3.6. Método de análisis de datos

El método empleado fue el hipotético deductivo, toda vez que las explicaciones y conclusiones generales y específicas finales, fue producto de la contrastación de las hipótesis, a través de la inferencia y deducción, que permitió arribar a las conclusiones del estudio (Hernández et al, 2014).

El análisis de los datos, fue mediante un análisis descriptivo e inferencial. Para el análisis descriptivo, se utilizará el programa Excel 2010, para organizar una base de datos, que generarán tablas y figuras. Para el análisis inferencial se usará el programa SPSS V26, que reportará la relación entre las variables de estudio, se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman, ya que son variables cualitativas, de medición ordinal.

3.7. Aspectos éticos

Los procedimientos del presente estudio, cumplieron con los criterios éticos de comités nacionales e internacionales referidos a investigación, cumple con la Declaración de Helsinki de 1975, revisada en 2008.

El estudio, cumplió con los aspectos éticos académicos, ya que el desarrollo de las encuestas, previa información de los objetivos del estudio, fue estrictamente anónima, se garantizó la protección de la identidad y confidencialidad; los datos fueron usados únicamente con fines académicos y planteamiento de solución en el contexto de estudio, cumpliendo así con los principios de bioética de la salud.

El estudio respetó los derechos de autor, realizando las citas y referencias bibliográficas correspondientes. Finalmente, los resultados de estudio, no sufrieron alteración alguna, garantizándose la objetividad del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3

Distribución de frecuencias por Dimensiones de la variable Estrés laboral

| NIVEL | ESTRÉS LABORAL | | D1. Agotamiento Emocional | | D2. Realización Personal | | D3. Despersonalización | |
|--------------|----------------|------|---------------------------|-------|--------------------------|-------|------------------------|-------|
| | fr | % | Fr | % | fr | % | Fr | % |
| Bajo | 6 | 10% | 26 | 43.3% | 0 | 0% | 38 | 63.3% |
| Medio | 54 | 90% | 34 | 56.7% | 28 | 46.7% | 22 | 36.7% |
| Alto | | 0 | | 0 | 32 | 53.3% | | |
| Total | 60 | 100% | 60 | 100% | 60 | 100% | 60 | 100% |

Nota. Resultados según datos de las encuestas

La tabla 3 muestra que la gran mayoría de trabajadores del servicio de Emergencia (90%), percibe un nivel Medio de Estrés laboral, apenas el 10% lo califica como de nivel Bajo, siendo nulo el personal que siente un alto grado de estrés laboral. Resultado que indica que en general el personal del servicio de Emergencia, siente un regular grado de estrés laboral.

Respecto a las dimensiones de la variable, predomina la calificación de nivel Medio, destacando en este nivel la dimensión Agotamiento emocional, con un 56.7% y con una menor calificación la dimensión Despersonalización con un 36.7%. En la categoría Bajo, resalta la dimensión Despersonalización con un 63.3%, seguida de la dimensión Agotamiento emocional con 43.3%, siendo nula la frecuencia en la dimensión Realización personal. En la categoría Alto nivel de estrés, solo figura la dimensión Realización personal con 53.3%.

Tabla 4.*Distribución de frecuencias por Dimensiones de la variable Satisfacción laboral*

| NIVEL | SATISFACCIÓN LABORAL | | D1. Reto al Trabajo | | D2. Remuneraciones | | D3. Condiciones de Trabajo | | D4. Relación Trabajo-Empleado | |
|-------|----------------------|-------|------------------------|-------|-----------------------|-------|-------------------------------|-------|----------------------------------|-------|
| | fr | % | fr | % | fr | % | fr | % | fr | % |
| Bajo | 1 | 1.7% | 2 | 3.3% | 14 | 23.3% | 9 | 15% | 1 | 1.7% |
| Medio | 52 | 86.7% | 41 | 68.3% | 39 | 65.0% | 46 | 76.7% | 32 | 53.3% |
| Alto | 7 | 11.7% | 17 | 28.3% | 7 | 11.7% | 5 | 8.3% | 27 | 45.0% |
| Total | 60 | 100% | 60 | 100% | 60 | 100% | 60 | 100% | 60 | 100% |

Nota. Resultados según datos de las encuestas

La tabla 4 muestra que la mayoría del personal de Emergencia percibe un nivel REGULAR de satisfacción laboral (86.7%), seguido del nivel BUENO con el 11.7%, y apenas un 1.7% percibe un MAL nivel de satisfacción laboral.

Respecto a las dimensiones, predomina la Categoría MEDIO, siendo más frecuente en este nivel, la dimensión Condiciones de trabajo con un 76.7%; y de menor frecuencia la dimensión Relación trabajo-empleado con 53.3%. Sigue en frecuencia la Categoría ALTO, donde resalta la dimensión Relación trabajo-empleado con 45.0%, y apenas con un 8.3% la dimensión Condiciones de trabajo. El personal encuestado, califica con menor incidencia de Satisfacción laboral a la Categoría BAJO, donde resalta la dimensión Remuneraciones con un 23.3%, siendo la menor frecuente en este nivel, la dimensión Relación trabajo-empleado con 1.7%.

4.2. Análisis inferencial

Al realizar la prueba de normalidad con Kolmogorov Smirnov, reportó que todas las variables siguen una distribución no normal, ya que p valor fue < 0.05 , que demanda el uso de una prueba no paramétrica, por lo que se utilizó el estadístico de correlación Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis de estudio, y mostrar el nivel de relación entre las variables.

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general:

Tabla 5.

Correlación de las variables estrés laboral y satisfacción laboral

| | | ESTRES LABORAL | SATISFACCIÓN LABORAL |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | ESTRES LABORAL | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,037 |
| | | N | 60 |
| | SATISFACCIÓN LABORAL | Coeficiente de correlación | -,223 |
| | | Sig. (bilateral) | ,087 |
| | | N | 60 |

La tabla 5 muestra un $p = ,037 < 0.05$; evidencia que existe una relación inversa débil entre estrés laboral y satisfacción laboral, corroborado por el coeficiente de correlación negativo ($r = - ,223$). Por tanto, a mayores niveles de EL, encontraremos menores niveles de SL en personal de estudio.

4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Tabla 6.

Correlación entre agotamiento y satisfacción laboral

| | | D1. Agotamiento Emocional | SATISFACCIÓN LABORAL |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | D1. Agotamiento Emocional | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 60 |
| | SATISFACCIÓN LABORAL | Coefficiente de correlación | -,044 |
| | | Sig. (bilateral) | ,736 |
| | | N | 60 |

La tabla 6 evidencia que la relación entre el agotamiento emocional y la SL es significativa e inversa, de magnitud débil o baja, lo cual es corroborados por los resultados de coeficiente de correlación Rho de Spearman = -,044; y valor $p = 0,736 > 0.05$.

4.2.3. Contratación de la hipótesis específica 2

Tabla 7.

Correlación entre realización personal y satisfacción laboral

| | | D2. Realización Personal | SATISFACCIÓN LABORAL |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | D2. Realización Personal | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 60 |
| | SATISFACCIÓN LABORAL | Coeficiente de correlación | ,082 |
| | | Sig. (bilateral) | ,534 |
| | | N | 60 |

La tabla 7 demuestra que no existe relación entre la realización personal y la SL ($p = ,534 > 0.05$); el coeficiente de correlación $r = ,082$, corrobora lo encontrado.

4.2.4. Contratación de la hipótesis específica 3

Tabla 8.

Correlación entre realización personal y satisfacción laboral

| | | D3. | SATISFACCIÓN | |
|--------------------|---------------------------|----------------------------|--------------|-------|
| | | Despersonalización | LABORAL | |
| Rho de Spearman | D3. Despersonalización | Coeficiente de correlación | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | . | |
| | | N | 60 | |
| | SATISFACCIÓN LABORAL | Coeficiente de correlación | -,224 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,086 | . |
| | | N | 60 | 60 |

Los resultados evidencian que existe una relación inversa débil entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral ($p = 0,086 > 0,05$, $r = -0,224$)

V. DISCUSIÓN

Los **resultados descriptivos** de la variable estrés laboral evidencian que la mayoría (90%) siente un nivel Medio de estrés laboral; apenas el 10% siente un bajo nivel de estrés; con lo que se desprende, que ningún colaborador percibe un Alto nivel de estrés laboral (0 %), en consecuencia, los resultados son expectantes, ya que la mayoría percibe un regular estrés, situación que amerita intervención por el equipo de gestión, a la mayor brevedad. Resultado similar encontrado por Álvarez (2021), donde la mayor frecuencia de colaboradores del servicio de emergencia, perciben un nivel medio de estrés laboral (38.9%), un 33.3% como bajo nivel de estrés laboral y con un alto nivel de estrés laboral el 27.7% del personal de salud.

Por su parte, diversos estudios encontraros resultados diferentes, en tal sentido, Vásquez y Parco (2018), encontraron resultados diferentes, ya que la mayor frecuencia de colaboradores (44,7%), afirmaron tener un bajo nivel de signos de estrés, seguido del 39,5% con nivel medio y el 15,8% con bajo nivel. Torres (2019) en su estudio “Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del Hospital I Samuel Pastor de ESSALUD - Camaná. Arequipa, 2019”, identificó que el 83.3% de presentó un alto nivel de estrés, el 2.8% un nivel muy alto; mientras que solo el 11.1 % percibió un nivel bajo nivel de EL, y apenas el 2.8% como estrés muy bajo. Igualmente, Gutiérrez (2018), en un estudio en personal de Emergencia de un hospital del Cusco, encontró que el 12,5% del personal de salud sienten un nivel bajo de estrés laboral, un 37,5% como categoría media y el 50,0% lo ubica en la categoría alta.

Resultados diversos, que demuestran que, en toda institución, siempre existirá diversos niveles de estrés en los trabajadores, por lo que surge la necesidad ineludible de adaptabilidad y superación del mismo. Al respecto, Levine (1991) señala que la respuesta al estrés no les resulta dañina ni patológica; por su parte, Ursin sostienen que “es difícil soportar el estrés, pero es imposible sobrevivir sin estrés”, es decir, una especie de rol de homeostasis o equilibrio de la palabra estrés en el entorno laboral, que demanda procesos activos y adaptativos del cuerpo humano.

En relación a los resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral, se evidencia que la mayoría de los colaboradores (86.7%) sienten un Regular nivel de satisfacción laboral; el 11.7% como Buen nivel y apenas el 1.7% como de nivel Malo. Como estudios con resultados similar esta la investigación realizada por Álvarez (2021), que reportó que el personal de salud de emergencia, percibe con mayor frecuencia, un nivel medio de satisfacción laboral con 41.6%, seguida de un nivel alto con el 25.0% y un 33.3% con un nivel de SL bajo.

Con resultados relativamente similares tenemos los estudios realizados por Norabuena (2018), en su estudio “Estrés laboral y satisfacción de los trabajadores de la dirección regional de salud de Ancash-Huaraz, 2016”, que identificó que el 34% de trabajadores perciben un nivel de satisfacción laboral media y baja respectivamente, y el 31% como de alto nivel. Asimismo, Gutiérrez (2018) en su tesis de Maestría, el 53,1% identificó que el nivel de satisfacción laboral es baja o deficiente, el 31,3% considera que es regular y el 15,6% que es alta o buena.

Los resultados que difieren significativamente al presente estudio, es el estudio desarrollado por Vásquez y Parco (2018), que en relación a la variable satisfacción laboral, encontró que el 92,1% de los trabajadores, refiere percibir una alta satisfacción, mientras que el 7,9% refiere una mediana satisfacción laboral.

Igualmente, observamos que los resultados del comportamiento de los niveles de satisfacción laboral, es diverso, sin embargo, todos, concuerdan con la necesidad de mejorar los índices de satisfacción laboral. Necesidad que acoge Taípe (2014), al afirmar que la satisfacción laboral es uno de los aspectos de mayor trascendencia laboral, ya que, en tanto mayor sea la satisfacción, mayor es la tendencia de un buen desempeño laboral. Asimismo, Maslow (1954) lo refrenda en su teoría de la jerarquización de las necesidades humanas, de similar manera Robbins & Coulter (2005), que postulan que la satisfacción laboral, es una necesidad humana que requiere ser satisfecha adecuadamente (Zayas, Baez y Zayas, 2014).

Respecto al **objetivo general** del presente estudio formulado como: determinar la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de emergencia, según los resultados obtenidos en la tabla 4 sobre

la contrastación de la hipótesis general, muestra un valor $p: 0,037 < 0,05$; que indica se rechaza la hipótesis nula, por tanto, queda establecido que existe una relación entre las variables estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital subregional de Andahuaylas; sin embargo, de acuerdo al valor negativo del coeficiente de correlación Rho de Spearman = $-0,223$, esta relación inversa y de baja magnitud; en consecuencia, a mayor nivel de estrés laboral, menor es el grado de satisfacción laboral del personal de salud. Resultados similares a los encontrados por Álvarez (2021), en su estudio “Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020”, donde se evidenció de manera similar, un p valor = $0,045$, que estableció que existe relación entre el estrés frente a la satisfacción laboral en el personal objeto de estudio, precisando que esta relación entre las variables, igualmente es inversa y baja, ya que el coeficiente de correlación es negativa ($-0,336$). Sin embargo, difiere a los resultados de Vásquez y Parco (2018), en su estudio en personal asistencial del centro de salud Tambo, Ayacucho, donde encuentra que existe una débil relación entre ambas variables (Tau B= $0,146$), destacando que el agotamiento emocional influye débilmente en la satisfacción laboral.

La mayoría de investigaciones sobre las variables de estudio, indican que efectivamente el estrés laboral de salud, está relacionado a la satisfacción laboral de los colaboradores de salud; sin embargo, la diferencia radica en la fuerza de relación, pudiendo ser esta, fuerte o débil; asimismo en el tipo de relación, la mayoría de los estudios reportan una relación inversa débil; vale decir, en tanto mayor sea el estrés, menor es el nivel de satisfacción laboral.

Respecto al **objetivo específico 1**, los resultados demuestran que existe relación inversa entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral ($p = 0,736 > 0,05$). Siendo esta relación de baja magnitud (Rho = $-0,044$). Resultado similar al encontrado por Gutiérrez (2018) en su estudio “Estrés y Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Emergencia del Hospital Regional del Cusco 2018”, concluyendo que existe relación inversa de magnitud regular entre la dimensión agotamiento emocional y Satisfacción laboral, ($p: 0,000$; Rho Spearman $r: -0,448$).

Por el contrario, el estudio de maestría de Vásquez y Parco (2018) “Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018” difiere en sus resultados, ya que muestra que existe una relación de influencia entre el agotamiento emocional con la satisfacción laboral, pero que ésta es de baja magnitud (coeficiente de correlación Tau B=0,146).

En consecuencia, según el resultado específico del estudio, podemos inferir, que en tanto mayor agotamiento laboral perciba el trabajador, del servicio de emergencia, mayores índices de insatisfacción encontraremos; asimismo que los trabajadores consideran importante organizar y regular las funciones que realizan, perciben actualmente una carga laboral promedio, que, si bien no genera altos niveles de agotamiento, son conscientes que, ante un eventual incremento de agotamiento laboral, repercutirá en los niveles de productividad y satisfacción laboral. Situación concordante con lo planteado por Teullet (2015), que señala que el agotamiento emocional, afectando el entusiasmo y desenvolvimiento laboral; asimismo, con Huamán (2016), que sostiene que el agotamiento puede generar una disminución del disfrute o satisfacción de las funciones que realiza. Un estudio posterior que, sobre identificación y magnitud de factores generadores de agotamiento laboral asociado a las funciones asignadas, sería de interés institucional, a fin de tener un abordaje específico con la finalidad de mejorar distribución de funciones, asignación de puesto laboral, por ende, contribuir al índice de satisfacción del trabajador.

Respecto al **objetivo específico 2**, se demostró que no existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral ($p = 0,534 > 0,05$, $r = -0,082$). Los resultados encontrados por Gutiérrez (2018) difieren al encontrado en el presente estudio, concluyendo que existe relación entre baja realización personal y la satisfacción laboral ($p: 0,000$), siendo esta correlación inversa y de moderada magnitud (Rho Spearman $r: -0,570$).

Por otro lado, el estudio de Vásquez y Parco (2018) difiere al presente estudio, toda vez que su resultado establece que existe una relación significativa, directa de magnitud media entre realización personal y satisfacción laboral, (coeficiente de correlación Tau B=0,453), afirmando que esta relación es de influencia moderada.

En consecuencia, para los trabajadores del servicio de emergencia del hospital, el comportamiento de la realización personal, es independiente del grado de satisfacción laboral percibido. Sin embargo, según los resultados descriptivos, el personal considera importante sentir disfrute, realización por las funciones que realiza, concordante con lo afirmado por Neciosup (2016), al referirse a la realización personal como la necesidad natural de las personas de sentirse realizado, que facilita un desempeño adecuado de sus actividades y metas; acotando que, cuando esto ocurre, se asocia con sentimientos de satisfacción y orgullo; lo contrario, implica frustración.

Los resultados evidencian que existe una relación inversa débil entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral ($p = 0,086 > 0,05$, $r = -0,224$)

Los resultados del **objetivo específico 3**, demuestran que existe una relación inversa entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral ($p = 0,086 > 0,05$, $r = -0,224$), el coeficiente de correlación negativo, indica que la relación es inversa; sin embargo, de magnitud débil. Resultado similar al encontrado por Gutiérrez (2018), que concluyó que existe relación inversa de magnitud regular entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral, ($p: 0,000$; Rho Spearman $r: -0,448$).

Por el contrario, el estudio de Vásquez y Parco (2018), difiere en sus resultados, ya que muestra que existe una relación débil entre la despersonalización y la satisfacción laboral (coeficiente de correlación Tau B= $0,100$).

Podemos inferir, según los resultados del estudio, para el personal estudiado, percibe que a mayor despersonalización existe menor satisfacción laboral y viceversa. Resultado concordante a Teullet (2015), al referirse a la despersonalización, señalando que cuando se instalan actitudes de atención negativas en el personal de salud, trato deshumanizado, intolerancia, irritabilidad y desmotivación, genera el alejamiento con los usuarios y el entorno laboral, siendo frecuente en esta etapa, que el trabajador busque culpables de sus frustraciones y bajo desempeño, reflejando así, la disminución de su satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación inversa, débil entre las variables estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del hospital subregional de Andahuaylas ($p = 0.037 < 0.05$; $Rho = -0.223$); en consecuencia, a mayores valores de estrés laboral, encontraremos menores niveles de satisfacción laboral del personal objeto de estudio. Los trabajadores son conscientes de la importancia del manejo de los niveles de estrés laboral como factor predictor del nivel de satisfacción laboral.

Segundo: Existe una relación inversa entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral ($p = 0,736 > 0,05$), siendo esta relación débil o de baja magnitud ($Rho = -0,044$). En consecuencia, a mayor agotamiento laboral, mayores índices de insatisfacción encontraremos.

Tercero: No existe relación significativa entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral ($p = 0,534 > 0,05$, $r = -0,082$). En consecuencia, para los trabajadores del servicio de emergencia del hospital, el comportamiento de la realización personal, es independiente del grado de satisfacción laboral percibido.

Cuarto: Existe una relación inversa débil entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral ($p = 0,086 > 0,05$, $r = -0,224$). Podemos inferir que, para el personal del estudio, a mayores niveles de despersonalización, encontraremos menores niveles de satisfacción laboral y viceversa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al MINSA, reformular e implementar políticas de recursos humanos y estrategias efectivas, tangibles e intangibles, que faciliten la reducción de factores generadores de estrés laboral y mejoren aspectos generadores de satisfacción laboral.

Dado que existe un elevado nivel medio de estrés laboral (90%) y de satisfacción laboral en proceso o de nivel medio (86.7%), como recomendación general a los funcionarios del hospital, incluir en sus documentos de planeamiento institucional, la programación de actividades factibles e integrales de capacitación en: salud mental, liderazgo, trabajo en equipo, calidad de atención; asimismo, actividades integradoras, recreativas, sistema de incentivos, acciones factibles de mejora de condiciones laborales, entre otros, cuyo propósito sea reducir los elementos generadores de estrés laboral, e incrementen o canalicen mayores niveles de satisfacción laboral.

2. Al director, jefe de planeamiento, presupuesto y jefe de recursos humanos; i) actualizar el manual de funciones de personal, mejorar el proceso de asignación de puesto según perfiles; ii) gestión presupuestal para reducción de brechas de infraestructura y equipamiento básico, de recursos humanos, insumos; iii) capacitación y talleres de salud mental, habilidades sociales, coaching, entre otros, que afronten los factores generadores de agotamiento emocional, e incrementen los niveles de satisfacción laboral.
3. A la Jefatura del Servicio de Emergencia, previa evaluación y actualización de perfil de puestos del servicio, disponga la distribución de sus colaboradores y delegación de responsabilidades, según evaluación de desempeño y competencias, con enfoque de reconocimiento al esfuerzo y desempeño; asimismo, desarrollo de reuniones periódicas de socialización sobre desarrollo y problemática del servicio, de capacitación y/o talleres en salud mental, habilidades sociales, relaciones interpersonales, etc., que promuevan la realización personal y autonomía de los colaboradores.
4. A la Jefatura de Servicio, programe talleres, cursos sobre ética profesional, calidad de atención y trato humanizado de la atención de salud.

REFERENCIAS

- Álvarez E. (2021). Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61521>
- Beehr, T. A., Newman, J. E. (1998). Research on occupational stress: An unfinished enterprise. *Personnel Psychology*, 51(4), 835-844. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1998.tb00741.x>
- Brengelmann, J. (2001). Estrés, superación y calidad de vida en personas sanas y enfermas. New York: Evaluación Psicológica.
- Cai, H., Tu, B., Ma, J., Chen, L., Fu, L., Jiang, Y., & Zhuang, Q. (2020). Psychological impact and coping strategies of frontline medical staff in Hunan between January and March 2020 during the outbreak of coronavirus disease 2019 (COVID) in Hubei, China. *Medical Science Monitor*, 26 doi:10.12659/MSM.924171.
- Cannon, W. B. (1935). Stress and strains of homeostasis. *American Journal of medical science*, 189, 1-14.
- Casado, C. (2002). Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas de salud mental. *Apuntes de Psicología y salud mental*. <http://www.scielo.org.pe/scielo.php>
- Castillo, J. y Palermo, R. (2013). Factores estresantes en el primer año de práctica hospitalaria de los estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional del Callao 2013. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/166/Janet_Tesis_T%c3%adt%20uloprofesional_2013.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Castro, N. (2020). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. Scielo. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lang=es
- Cazabat, E. H., Costa, E. (2000). Stress: la sal de la vida. *Avances en Medicina Ambulatoria*. Bs. As/Sociedad Argentina de Medicina, 117-125.
- Ceballos-Vásquez, P., Solorza-Aburto, J., Marín-Rosas, N., Moraga, J., Gómez-Aguilera, N., Segura-Arriagada, F., & Andolhe, R. (2019). Estrés percibido en trabajadores de atención primaria. *Ciencia y enfermería*, 25, 0-0. <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532019000100204>
- Chiang M., Riquileme g., Rivas P. La relación entre la satisfacción laboral, el estrés laboral y los resultados entre los trabajadores benéficos en Concepción, Chile; 2018. https://scieloconicytcl/scielophp?Script=sci_arttextypid=S0718-24492018000300178

- Daneri, F. (2012). *Psicobiología del estrés. Biología del comportamiento*. Universidad de Buenos Aires, 1-26.
- Delgado Macías (2020). *Estrés laboral del personal médico durante la pandemia covid 19 Hospital General Monte Sinaí* (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Médicas. Carrera de Medicina). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51843>
- Durand, A. C., Bompard, C., Sportiello, J., Michelet, P., & Gentile, S. (2019). Stress and burnout among professionals working in the emergency department in a French university hospital: Prevalence and associated factors. *Work*, 63(1), 57-67. <https://doi10.3233/WOR-192908>
- Fernández, J., Calderón, G. (2017). *Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú*. Perú: Creative Commons. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v28n4/a14v28n4.pdf>
- Gutiérrez Gayoso, M. (2018). *Estrés y Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Emergencia del Hospital Regional del Cusco 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34467>
- Horna F. (2017). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2458>.
- Kim, I. J., Jung, Y. C. (2020). A Study on the Effect of Job-stress on Job Satisfaction of Nursing Care Workers in cSeoul-type Day Care Center: Focusing on the Moderating effect of Ego-resiliency. *Journal of Convergence for Information Technology*, 10(9), 136-146.
- Houtman, I., Jettinghof, K., Cedillo, L., World Health Organization. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf
- Huamán, X. (2016). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento que aplican las Enfermeras(os) de la UCI en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Especialista en Enfermería Intensivista. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5300/Huaman_rx.pdf?sequence=1
- Instituto de Integración. (30 de enero de 2016). *Los porqués del estrés. El 58% de los peruanos sufre de estrés*, págs. 1-5.
- Judge, M. (2003). *Job satisfaction as a reflection of a disposition*. USA: Human Decision Processes.

- Lawler, L. (1999). *Managerial attitudes and performance*. Homewood: Dorsey Press.
- Lazarus R. (2002). *Estrés y Emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer. <http://reme.uji.es/articulos/alasaa9753003101/texto.html>
- Lee, F., Chang, C. (2008). Relations between team work and innovation in organizations and the job satisfaction of employees. *EU: International Journal of Management*.
- Levine, S., Ursin, H (1991). *What is stress? Stress—Neurobiology and neuroendocrinology*. New York: Marcel Dekker.
- López, R., Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Mc Ewen, BS (2000). La neurobiología del estrés: de la serendipia a la relevancia clínica. *Investigación del cerebro*, 886 (1-2), 172-189. [https://doi.org/10.1016/S0006-8993\(00\)02950-4](https://doi.org/10.1016/S0006-8993(00)02950-4)
- Mancilla Huallpa, L., Olarte Breña, I. S. (2015). Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del Hospital Departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia-2014. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/466>
- Mantero, E. (03 de agosto de 2018). *Revista actualidad laboral*. <https://actualidadlaboral.com/que-es-el-estres-laboral/>
- Martín, I. (2007). Estrés académico en estudiantes universitarios. *Apuntes de Psicología*, 25 (1), 87-99. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/12812/file_1.pdf
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory*. Scarecrow Education.
- Morillo, I. (2013). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento*. Lima: Sapiens.
- National Institute of Occupational Safety. (2015). *El estrés en el trabajo*. USA: NIOSH. Obtenido de https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html
- Neciosup, S. (2016). *Nivel de síndrome de Burnout en el personal profesional de obstetricia y ginecología. Hospital regional docente de Cajamarca. 2016. Tesis para optar el título de Obstetra. Universidad nacional de Cajamarca. Perú.* Disponible en: http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/962/T016_72371021_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- Norabuena, R. M. (2018). Estrés laboral y satisfacción de los trabajadores de la dirección regional de salud de Ancash-Huaraz, 2016. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2906>
- Ñaupas, H. y cols. (2013). Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis. Tercera edición. Centro de producción, editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Organización internacional de trabajo. (2016). Estres laboral. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de abril de 2016). El estrés laboral: un enfoque latinoamericano. Obtenido de https://www.ilo.org/sanjose/sala-deprensa/WCMS_477047/lang--es/index.htm
- Richarte, Y. y Risco, C. (2015). Factores condicionantes al estrés laboral en profesionales que laboran en el servicio de ginecoobstetricia del hospital II Essalud Ayacucho de agosto-octubre del 2015. Tesis para optar el Título profesional de Obstetra. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho. Perú.
- Robbins, R. (2005). Administración. México: Pearson.
- Robbins, S., Coulter, M., Enríquez, L. F., & Ramirez, V. D. (2005). Administración Pearson Educación. México.
- Rosales-Fernández, R. (2014). Estrés y salud. <https://hdl.handle.net/10953.1/952>
- Sáenz, Z. (2013). Satisfacción y motivación laboral. Scielo, 1-12.
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista mal-estar e subjetividade*, 3(1), 10-59. <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
- Selye, H. (1985). The nature of stress. *Basal facts* 7(1), 3-11. <http://www.ishafiles.com/eBooks/TheNatureofStress.pdf>
- Soto Fuentes, P. E., Barrios Araya, S., & Molina Muñoz, Y. (2017). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria. *Ciencia y enfermería*, 23(3), 99-111. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532017000300099>.
- Taipe, N. (2014). Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013. Universidad Nacional Mayor de San marcos. Lima. http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4210/1/Taipe_Pena_Natalia_Sara_2014.pdf
- Tirado, G., Llorente, M., Topa, G. (2019). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España. España: European investiga.

- Teullet, I. (2015). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras(os) de Centro Quirúrgico del Hospital III Emergencias Grau - EsSalud 2015. Trabajo de investigación para optar el título de especialista en Enfermería en Campo Quirúrgico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5052/1/Teullet_Alvarez_Ingrid_2015.pdf
- Theorell, T., Karasek, R. (2014). Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of the working life. New York: Administrative Science Quarterly.
- Torres Treviños, I. (2021). Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del Hospital I Samuel Pastor de ESSALUD - Camaná. Arequipa, 2019 [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10597>
- Trucco, M. (2002). Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. Revista chilena de neuro-psiquiatría, 40, 8-19. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272002000600002>
- Universidad de Barcelona. Psicología Ambiental, elementos básicos. España, 2020.
- Vásquez Gómez, B., & Parco Carhuapoma, N. (2018). Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho, 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29249>.
- Zayas, P., Baez, R., Zayas, J. Hernández M. (2014). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 23(2), 35-51.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TITULO: Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2021 | | | |
|---|---|---|---|
| AUTOR: Palomino Quispe,, Domitila | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | MÉTODO |
| <p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del HSRA, 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Emergencia del HSRA, 2021?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Emergencia del HSRA, 2021?</p> <p>c. ¿Cuál es el nivel de relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Emergencia del HSRA, 2021?</p> | <p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del HSRA, 2021;</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Conocer el nivel de relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Emergencia del HSRA, 2021.</p> <p>b. Conocer el nivel de relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Emergencia del HSRA, 2021.</p> <p>c. Conocer el nivel de relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Emergencia del HSRA, 2021.</p> | <p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa inversa entre estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021</p> <p>Hipótesis Específicos:</p> <p>a. Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del HSRA, 2021.</p> <p>b. Existe relación significativa entre realización personal y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del HSRA, 2021.</p> <p>c. Existe relación significativa entre despersonalización y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del HSRA, 2021.</p> | <p>Enfoque y tipo de investigación</p> <p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel o alcance</p> <p>Nivel Descriptivo, de alcance correlacional no causal</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p>Variables</p> <p>V-1: ESTRÉS LABORAL V-2: SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población: Personal nombrado y contratado que labora en el servicio de Emergencia del HSRA (60).</p> <p>Muestra: Todo el personal nombrado y contratado que labora en el servicio de Emergencia del HSRA, que cumpla los criterios de inclusión (60).</p> <p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia.</p> <p>Criterios de inclusión: Personal de salud nombrado o contratado del servicio de Emergencia del HSRA. Que se encuentren laborando no menos de 6 meses en el Servicio. Personal que acepte participar voluntariamente en la investigación.</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> |

Anexo 2-A. Definición operacional de variables e indicadores

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escalas de medición | Niveles y rangos |
|---|--|---|----------------------|--|---------|--|--|
| Variable Independiente: ESTRÉS LABORAL | <p>Es un fenómeno que aparece como producto de las reacciones individuales a las características del ambiente laboral, se debe a un desequilibrio entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, en ocasiones puede ser de corta duración o a veces la persona no puede recuperarse completamente. (Maslach y Jackson, 1997).</p> | <p>La variable estrés laboral es de naturaleza cualitativa, que al operacionalizar consta de 03 dimensiones: Agotamiento, realización personal y despersonalización. En los ítems del cuestionario se utilizará la Escala de Likert: (1) Nunca; (2) ocasionalmente, (3) con cierta frecuencia, (4) con frecuencia, (5) muy frecuentemente.</p> | Agotamiento | Nivel de agotamiento | 1 – 7 | <p>ESCALA ORDINAL Nivel politómico</p> <p>Escala de Likert de 6 posiciones:</p> <p>((1) Nunca (2) ocasionalmente (3) con cierta frecuencia (4) con frecuencia (5) muy frecuentemente</p> | <p>Valoración global:</p> <p>Bajo: 20 a 47 Medio: 48 a 74 Alto: 75 a 100</p> |
| | | | Realización personal | Capacidad de respuesta Competencia social | 08 - 15 | | |
| | | | Despersonalización | Sensibilidad humana | 16 - 20 | | |

Fuente: Tomado de Vásquez y Parco, 2018: “Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Tambo-Ayacucho , 2018.”

Anexo 2-B. Definición operacional de variables e indicadores

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
|--|--|---|-----------------------------|--|---------|--|--|
| Variable dependiente: SATISFACCIÓN LABORAL | Es el grado en el cual un trabajador mantiene su bienestar general en su lugar de trabajo, es eminentemente individual por lo que no se puede considerar una satisfacción “conjunta” que afecta incluso en la vida exterior e independiente del trabajo del individuo (Judge, 2003). | La variable Desempeño laboral, es de naturaleza cualitativa que se operacionaliza en 04 dimensiones: reto al trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleado, para cuya medición se utilizará la escala de Likert: (1) nunca; (2) casi nunca; (3) a veces. (4) casi siempre y (5) siempre. | Reto al trabajo | <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de tareas - Conocimiento del trabajo - Independencia y autonomía - Retroalimentación | 1 - 8 | ORDINAL Nivel politómico Escala de Likert de 5 posiciones (1) nunca; (2) casi nunca; (3) a veces. (4) casi siempre (5) siempre. | Bajo: 17 a 39 Medio: 40 a 62 Alto: 63 a 85 |
| | | | Remuneraciones justas | <ul style="list-style-type: none"> - Percepción de sueldos y salarios | 9 – 10 | | |
| | | | Condiciones de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad de desarrollo de organización - Características del trabajo | 11 – 15 | | |
| | | | Relación trabajo - empleado | <ul style="list-style-type: none"> - Compatibilidad entre personalidad y la labor realizada | 16 – 17 | | |

Fuente: Tomado de Álvarez, 2020: “Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020”

Anexo 03: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Buen día, estamos realizando un trabajo de investigación para determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia; por lo que solicito su colaboración; y responda con total sinceridad las preguntas del siguiente cuestionario. La información será totalmente CONFIDENCIAL. Muchas gracias.

DATOS GENERALES

Ficha N°: _____

Grupo ocupacional: (1) Médico (2) Enfermera (o) (3) Técnico de enfermería

Tiempo de servicio: _____ Fecha de evaluación: _____

INSTRUCCIONES

Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que considere corresponda sobre la frecuencia con que usted ha experimentado ese sentimiento.

ESCALA DE VALORACIÓN

| Nunca | Ocasionalmente | Con cierta frecuencia | Con frecuencia | Muy frecuentemente |
|-------|----------------|-----------------------|----------------|--------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | DIMENSIÓN / ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| | AGOTAMIENTO EMOCIONAL | | | | | |
| 1 | Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado | | | | | |
| 2 | Al final de mi turno de trabajo me siento agotado | | | | | |
| 3 | Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo | | | | | |
| 4 | Trabajar en el Servicio de Emergencia todos los días es una tensión para mí | | | | | |
| 5 | Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro | | | | | |
| 6 | Trabajar en contacto directo con los pacientes y familiares me produce bastante estrés | | | | | |
| 7 | En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades | | | | | |
| | REALIZACIÓN PERSONAL | | | | | |
| 8 | Puedo entender con facilidad lo que piensan los familiares de los pacientes que atiendo | | | | | |
| 9 | Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes | | | | | |
| 10 | Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros | | | | | |
| 11 | Me encuentro con mucha vitalidad | | | | | |
| 12 | Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes | | | | | |
| 13 | Me encuentro animado después de trabajar con los pacientes de emergencia | | | | | |
| 14 | He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo | | | | | |
| 15 | Siento que se tratan de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo | | | | | |
| | DESPERSONALIZACIÓN | | | | | |
| 16 | Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos | | | | | |
| 17 | Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo | | | | | |
| 18 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | | | | | |
| 19 | Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender | | | | | |
| 20 | Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas | | | | | |

Muchas gracias

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Grupo ocupacional: (1) Médico (2) Enfermera (o) (3) Técnico de enfermería

ESCALA DE VALORACIÓN

| | | | | |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | DIMENSIÓN / ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| | RETO AL TRABAJO | | | | | |
| 1 | Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo | | | | | |
| 2 | Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud. posee | | | | | |
| 3 | El trabajo que desempeña contribuye con el desarrollo de su vida cotidiana | | | | | |
| 4 | Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia | | | | | |
| 5 | Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo | | | | | |
| 6 | El hospital le ofrece todas las facilidades y libertad para la ejecución de sus actividades | | | | | |
| 7 | Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes | | | | | |
| 8 | La retroalimentación es inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución | | | | | |
| | REMUNERACIONES JUSTAS | | | | | |
| 9 | El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo | | | | | |
| 10 | El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos | | | | | |
| | CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | |
| 11 | El hospital le brinda capacitaciones o actividades afines para actualizar conocimientos y reforzar habilidades afines a su función | | | | | |
| 12 | Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo | | | | | |
| 13 | Considera que el hospital se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal | | | | | |
| 14 | Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña | | | | | |
| 15 | El hospital aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas | | | | | |
| | RELACIÓN DE TRABAJO-EMPLEADO | | | | | |
| 16 | Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee | | | | | |
| 17 | Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los trabajadores del hospital | | | | | |

Muchas gracias

ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO – 03 JUECES EXPERTOS

ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "SATISFACCIÓN LABORAL"

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| RETO AL TRABAJO | | | | | | | | |
| 1 | Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo | X | | X | | X | | |
| 2 | Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud. posee | X | | X | | X | | |
| 3 | El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana | X | | X | | X | | |
| 4 | Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia | X | | X | | X | | |
| 5 | Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo | X | | X | | X | | |
| 6 | La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades | X | | X | | X | | |
| 7 | Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes | X | | X | | X | | |
| 8 | La retroalimentación es inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución | | | X | | X | | |
| REMUNERACIONES JUSTAS | | | | | | | | |
| 9 | El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo | | | | | | | |
| 10 | El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos | X | | X | | X | | |
| CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | | | | |
| 11 | La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal | X | | X | | X | | |
| 12 | La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña | X | | X | | X | | |
| 13 | Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo | X | | X | | X | | |
| 14 | Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal | X | | X | | X | | |
| 15 | Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña | X | | X | | X | | |
| 16 | La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas | X | | X | | X | | |
| RELACIÓN DE TRABAJO-EMPLEADO | | | | | | | | |
| 17 | Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee | X | | X | | X | | |
| 18 | Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pamela Martha Benites Navarro

DNI: 44245751

Especialidad del validador: Mg. Gestión de Servicios de Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Andahuaylas, 01 de octubre del 2021

ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "ESTRÉS LABORAL"

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| AGOTAMIENTO EMOCIONAL | | | | | | | | |
| 1 | Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado | X | | X | | X | | |
| 2 | Al final de mi turno de trabajo me siento agotado | X | | X | | X | | |
| 3 | Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo | X | | X | | X | | |
| 4 | Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí | X | | X | | X | | |
| 5 | Me siento "agotado" por el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 6 | Me siento frustrado por mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 7 | Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro | X | | X | | X | | |
| 8 | Trabajar en contacto directo con los pacientes y familiares me produce bastante estrés | X | | X | | X | | |
| 9 | En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades | X | | X | | X | | |
| REALIZACIÓN PERSONAL | | | | | | | | |
| 10 | Puedo entender con facilidad lo que piensan los familiares de los pacientes que atiendo | X | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes | X | | X | | X | | |
| 12 | Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros | X | | X | | X | | |
| 13 | Me encuentro con mucha vitalidad | X | | X | | X | | |
| 14 | Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes | X | | X | | X | | |
| 15 | Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes de diferentes edades | X | | X | | X | | |
| 16 | He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo | X | | X | | X | | |
| 17 | Siento que se tratan de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo | X | | X | | X | | |
| DESPERSONALIZACIÓN | | | | | | | | |
| 18 | Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 19 | Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo | X | | X | | X | | |
| 20 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | X | | X | | X | | |
| 21 | Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender | X | | X | | X | | |
| 22 | Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Pamela Martha Benites Navarro

DNI: 44245751

Especialidad del validador: Mg. Gestión de servicios de salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Andahuaylas, 01 de octubre del 2021

ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "ESTRÉS LABORAL"

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| AGOTAMIENTO EMOCIONAL | | | | | | | | |
| 1 | Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado | X | | X | | X | | |
| 2 | Al final de mi turno de trabajo me siento agotado | X | | X | | X | | |
| 3 | Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo | X | | X | | X | | |
| 4 | Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí | X | | X | | X | | |
| 5 | Me siento "agotado" por el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 6 | Me siento frustrado por mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 7 | Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro | X | | X | | X | | |
| 8 | Trabajar en contacto directo con los pacientes y familiares me produce bastante estrés | X | | X | | X | | |
| 9 | En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades | X | | X | | X | | |
| REALIZACIÓN PERSONAL | | | | | | | | |
| 10 | Puedo entender con facilidad lo que piensan los familiares de los pacientes que atiendo | X | | X | | X | | |
| 11 | Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes | X | | X | | X | | |
| 12 | Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros | X | | X | | X | | |
| 13 | Me encuentro con mucha vitalidad | X | | X | | X | | |
| 14 | Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes | X | | X | | X | | |
| 15 | Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes de diferentes edades | X | | X | | X | | |
| 16 | He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo | X | | X | | X | | |
| 17 | Siento que se tratan de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo | X | | X | | X | | |
| DESPERSONALIZACIÓN | | | | | | | | |
| 18 | Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos | X | | X | | X | | |
| 19 | Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo | X | | X | | X | | |
| 20 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | X | | X | | X | | |
| 21 | Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender | X | | X | | X | | |
| 22 | Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mendoza Sotelo Jareth

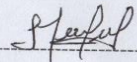
DNI: 0.9.91.5698

Especialidad del validador: Mg. Gerencia en servicio de salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Andahuaylas, 01 de octubre del 2021



ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "SATISFACCIÓN LABORAL"

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| RETO AL TRABAJO | | | | | | | | |
| 1 | Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo | X | | X | | X | | |
| 2 | Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud. posee | X | | X | | X | | |
| 3 | El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana | X | | X | | X | | |
| 4 | Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia | X | | X | | X | | |
| 5 | Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo | X | | X | | X | | |
| 6 | La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades | X | | X | | X | | |
| 7 | Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes | X | | X | | X | | |
| 8 | La retroalimentación es inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución | X | | X | | X | | |
| REMUNERACIONES JUSTAS | | | | | | | | |
| 9 | El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo | | | | | X | | |
| 10 | El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos | X | | X | | X | | |
| CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | | | | |
| 11 | La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal | X | | X | | X | | |
| 12 | La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña | X | | X | | X | | |
| 13 | Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo | X | | X | | X | | |
| 14 | Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal | X | | X | | X | | |
| 15 | Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña | X | | X | | X | | |
| 16 | La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas | X | | X | | X | | |
| RELACIÓN DE TRABAJO-EMPLEADO | | | | | | | | |
| 17 | Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee | X | | X | | X | | |
| 18 | Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mendoza Sotelo Janeth

DNI: 09915698

Especialidad del validador: Mg. Gerencia en servicio de salud

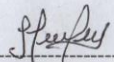
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Andahuaylas, 01 de octubre del 2021



ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "ESTRÉS LABORAL"

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| AGOTAMIENTO EMOCIONAL | | | | | | | | |
| 1 | Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado | X | | X | | X | | |
| 2 | Al final de mi turno de trabajo me siento agotado | X | | X | | X | | |
| 3 | Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo | X | | X | | X | | |
| 4 | Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí | X | | X | | X | | |
| 5 | Me siento "agotado" por el trabajo. | X | | X | | X | | |
| 6 | Me siento frustrado por mi trabajo | X | | X | | X | | |
| 7 | Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro | X | | X | | X | | |
| 8 | Trabajar en contacto directo con los pacientes y familiares me produce bastante estrés | X | | X | | X | | |
| 9 | En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades | X | | X | | X | | |
| REALIZACIÓN PERSONAL | | | | | | | | |
| 10 | Puedo entender con facilidad lo que piensan los familiares de los pacientes que atiendo | X | | X | | X | | |
| 11 | Me enfrento muy bien a los problemas que se presentan en mis pacientes | X | | X | | X | | |
| 12 | Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros | X | | X | | X | | |
| 13 | Me encuentro con mucha vitalidad | X | | X | | X | | |
| 14 | Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes | X | | X | | X | | |
| 15 | Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes de diferentes edades | X | | X | | X | | |
| 16 | He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo | X | | X | | X | | |
| 17 | Siento que se tratan de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo | X | | X | | X | | |
| DESPERSONALIZACIÓN | | | | | | | | |
| 18 | Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos | X | | X | | X | | |
| 19 | Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo | X | | X | | X | | |
| 20 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | X | | X | | X | | |
| 21 | Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender | X | | X | | X | | |
| 22 | Siento que los familiares de mis pacientes me culpan de algunos de sus problemas | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mgr: José Gutiérrez Castillo

DNI: 40592042

Especialidad del validador: Ma. en Salud Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
José Manuel Gutiérrez Castillo
COP 40267 ANE 16225
LIC. ENFERMERÍA
ESA EMERGENCIAS Y DESASTRES

Andahuaylas, 01 de octubre del 2021

ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "SATISFACCIÓN LABORAL"

| Nº | DIMENSIONES #Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| RETO AL TRABAJO | | | | | | | | |
| 1 | Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo | X | | X | | X | | |
| 2 | Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud. posee | X | | X | | X | | |
| 3 | El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana | X | | X | | X | | |
| 4 | Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia | X | | X | | X | | |
| 5 | Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo | X | | X | | X | | |
| 6 | La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades | X | | X | | X | | |
| 7 | Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes | X | | X | | X | | |
| 8 | La retroalimentación es inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución | X | | X | | X | | |
| REMUNERACIONES JUSTAS | | | | | | | | |
| 9 | El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 10 | El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos | | | X | | X | | |
| CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | | | | |
| 11 | La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal | X | | X | | X | | |
| 12 | La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña | X | | X | | X | | |
| 13 | Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo | X | | X | | X | | |
| 14 | Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal | X | | X | | X | | |
| 15 | Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña | X | | X | | X | | |
| 16 | La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas | X | | X | | X | | |
| RELACIÓN DE TRABAJO-EMPLEADO | | | | | | | | |
| 17 | Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud. posee | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 18 | Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

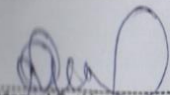
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José Gutiérrez Castillo

DNI: 40.59.2042

Especialidad del validador: Mg. En Salud Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 José Manuel Gutiérrez Castillo
 CEP 40267 HNE 16225
 ENFERMERIA
 ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES

Andahuaylas, 01 de octubre del 2021

Anexo 05

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Validez por juicio de expertos del instrumento "Estrés Laboral"

| Experto validador | Pertinencia | Relevancia | Claridad | Calificación |
|---------------------------------------|-------------|------------|----------|--------------|
| Mg. Benites Navarro, Pamela Martha | SI | SI | SI | Aplicable |
| Mg. Mendoza Sotelo, Janeth | SI | SI | SI | Aplicable |
| Mg. Gutiérrez Castillo, José | SI | SI | SI | Aplicable |

Validez por juicio de expertos del instrumento "Satisfacción laboral"

| Experto validador | Pertinencia | Relevancia | Claridad | Calificación |
|---------------------------------------|-------------|------------|----------|--------------|
| Mg. Benites Navarro, Pamela Martha | SI | SI | SI | Aplicable |
| Mg. Mendoza Sotelo, Janeth | SI | SI | SI | Aplicable |
| Mg. Gutiérrez Castillo, José | SI | SI | SI | Aplicable |

ANEXO 6

Confiabilidad de los Instrumentos (Resultado de prueba piloto)

El índice de consistencia mide si el instrumento tiene la confiabilidad suficiente para ser aplicado, si el valor está debajo de 0.60 el instrumento, presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto llevará a conclusiones equivocadas.

Para calcular el valor de α , se utilizó la fórmula:

Donde los valores son:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza total

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Se aplicó la prueba piloto en 6 participantes (10% de la muestra). La interpretación de datos fue aplicando la siguiente tabla de rangos, definidos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

A continuación, se calculó el coeficiente de confiabilidad con el software estadístico SPSS, v. 26; rangos de confiabilidad establecidos son:

Tabla 01: Rangos de interpretación del Alpha de Cronbach

| Rango | Magnitud |
|-------------|----------|
| 0.01 - 0.20 | Muy baja |
| 0.21 - 0.40 | Baja |
| 0.41 - 0.60 | Moderada |
| 0.61 - 0.80 | Alta |
| 0.81 - 1.00 | Muy alta |

TABLA N° 02. Confiabilidad para las variables

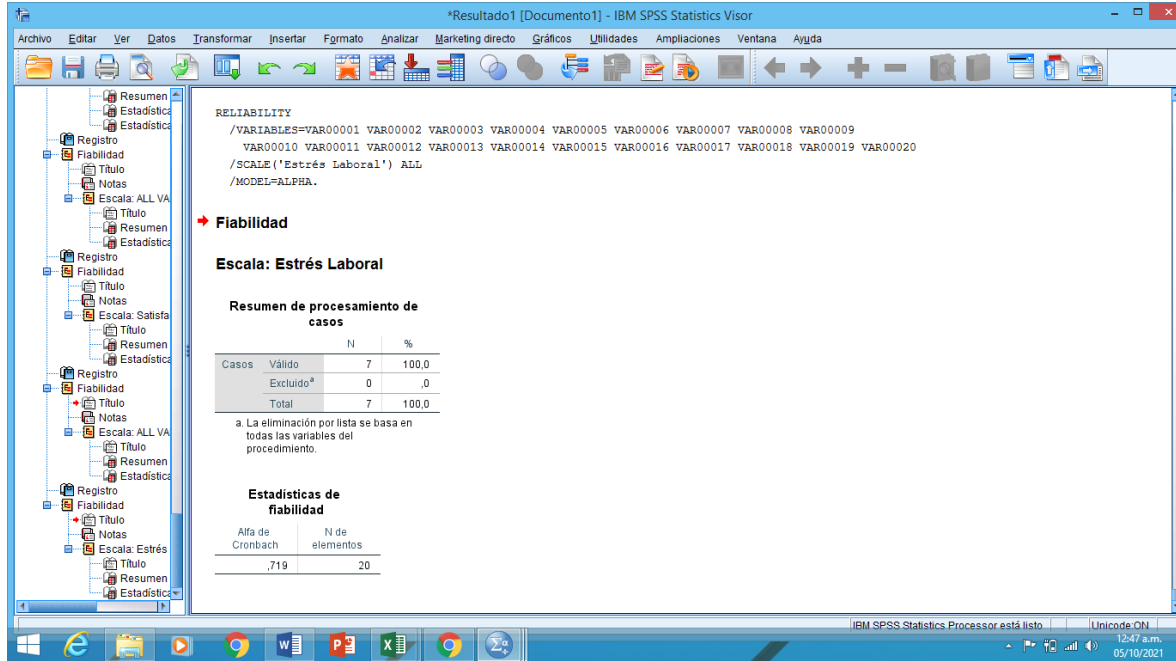
| Variables | Número de ítems | Alfa de Cronbach |
|----------------------|-----------------|------------------|
| Estrés laboral | 20 | 0.719 |
| Satisfacción laboral | 17 | 0.851 |

Los valores de coeficiente de confiabilidad calculado se encuentran en el intervalo $0.61 < \text{Alfa} < 1$, por tanto, el instrumento recoge datos fiables y estos cálculos se hizo con el software estadístico IBM SPSS v26, por lo cual el instrumento presenta una confiabilidad alta y muy alta.

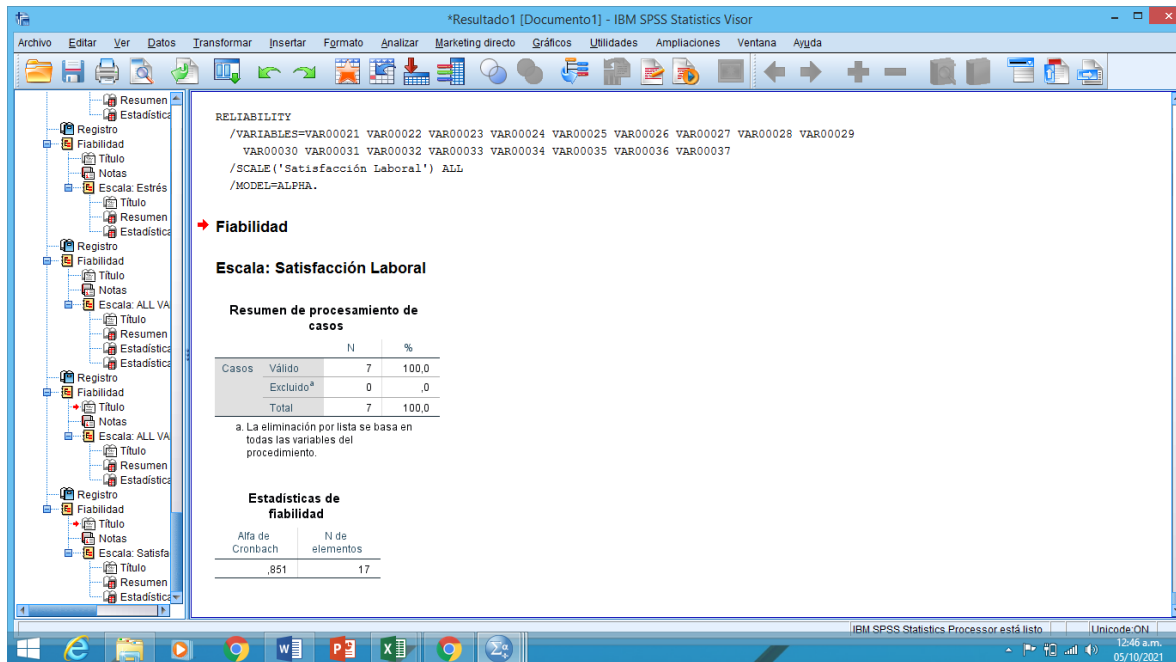
Por lo tanto, se concluye que el instrumento aplicado para el estudio “Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2021” es confiable.

Evidencias del Alfa de Cronbach

Variable Estrés laboral



Variable Satisfacción Laboral



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | NUNCA | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | OCASIONALMENTE | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | CON CIERTA FRECUENCIA | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | CON FRECUENCIA | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | MUY FRECUENTEMENTE | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| ESTRÉS LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|----------------------|---|----|----|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|----|
| AGOTAMIENTO EMOCIONAL | | | | | | | REALIZACIÓN PERSONAL | | | | | | | DESPERSONALIZACIÓN | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 |

| SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|--------------|----|------------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|
| RETO AL TRABAJO | | | | | | | | REMUNERACION | | CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | RELACIÓN TRABAJO-EMPLEADO | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |

Autorización de aplicación del Instrumento



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

Hospital Sub Regional de Andahuaylas

Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



AUTORIZACION

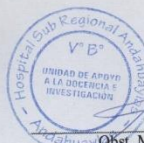
Visto el expediente N° 5375 presentado el día 12/10/2021 a horas 09:27 am por la plataforma virtual del Hospital Sub regional de Andahuaylas Se autoriza a realizar la aplicación de instrumento del Trabajo de investigación para la Obtención del Título profesional en Maestría :

- SRA. DOMITILA PALOMINO QUISPE

Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con el Tema de Investigación: **"ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2021"**.

Se expidió la presente autorización para poder realizar la aplicación de instrumento que contribuya a la elaboración del presente trabajo de investigación

Atentamente.



Obst. Mario Guillermo Villena Ascue
Jefe Unidad de Investigación y Apoyo a la Docencia
Hospital Sub Regional Andahuaylas

ANEXO 8: Ficha Técnica estrés laboral y satisfacción laboral

Título: Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2021, el Inventario “Burnout” de Maslach

- **Autora:** C. Maslach y S. E. Jackson, 1997
- **Ciudad y año:** EE. UU., 1997
- **Objetivo:** Evaluar 3 dimensiones del estrés laboral asistencial: agotamiento emocional (AE), realización personal (RP) Y despersonalización (DP)
- **Referencia teórica:** Estrés laboral
- **Estructura del instrumento:** Está constituida por 20 ítems que quedaron luego de la validez de contenido y están distribuidos en 3 dimensiones

Tabla 1. Estructura del cuestionario Inventario “Burnout” de Maslach

| Dimensiones | 20 ítems |
|-----------------------|-----------------------|
| Agotamiento emocional | 1,2,3,4,5,6,7 |
| Realización personal | 8,9,10,11,12,13,14,15 |
| Despersonalización | 16,17,18,20 |

Aplicación: Se puede aplicar en forma individual o colectiva en grupos no mayores de 25 por vez, cuidando que se cumplan las condiciones establecidas para su aplicación.

CONFIABILIDAD

La confiabilidad del instrumento al realizar la prueba de normalidad con Kolmogorov Smirnov, reportó que todas las variables siguen una distribución no normal, ya que p valor fue < 0.05 , que demanda el uso de una prueba no paramétrica, por lo que se utilizó el estadístico de correlación Rho de Spearman para la contratación de las hipótesis de estudio, y mostrar el nivel de relación entre las variables.

Tabla 8. Confiabilidad para las variables

| Variabes | Número de ítems | Alfa de Cronbach |
|----------------------|-----------------|------------------|
| Estrés laboral | 20 | 0.719 |
| Satisfacción laboral | 17 | 0.851 |

Fuente: Elaboración del autor

VALIDEZ

La validez del instrumento, será tomando la metodología de juicio de expertos, quienes realizarán una revisión y evaluación, y establecerán si los instrumentos son consistentes y muestran suficiencia, por tanto, si son o no, aplicables a la población objeto de estudio.

ANEXO 9

Prueba de Normalidad

Previo al análisis de resultados, se determinará el tipo de distribución que presentan las variables y sus dimensiones, para lo cual se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad, a fin de conocer si los datos analizados de las variables provienen de una población que tiene una distribución normal o no lo tiene. Si los datos tienen una distribución normal, se usa una prueba paramétrica; si tienen una distribución no normal, se utilizará una prueba no paramétrica.

Criterios para determinar normalidad

$P \geq 0.05$ = Los datos provienen de una distribución normal

$P < 0.05$ = Los datos no provienen de una distribución normal

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | Gl | Sig. |
| ESTRES LABORAL | ,530 | 60 | ,000 | ,343 | 60 | ,000 |
| Agotamiento Emocional | ,374 | 60 | ,000 | ,630 | 60 | ,000 |
| Realización Personal | ,357 | 60 | ,000 | ,635 | 60 | ,000 |
| Despersonalización | ,408 | 60 | ,000 | ,610 | 60 | ,000 |

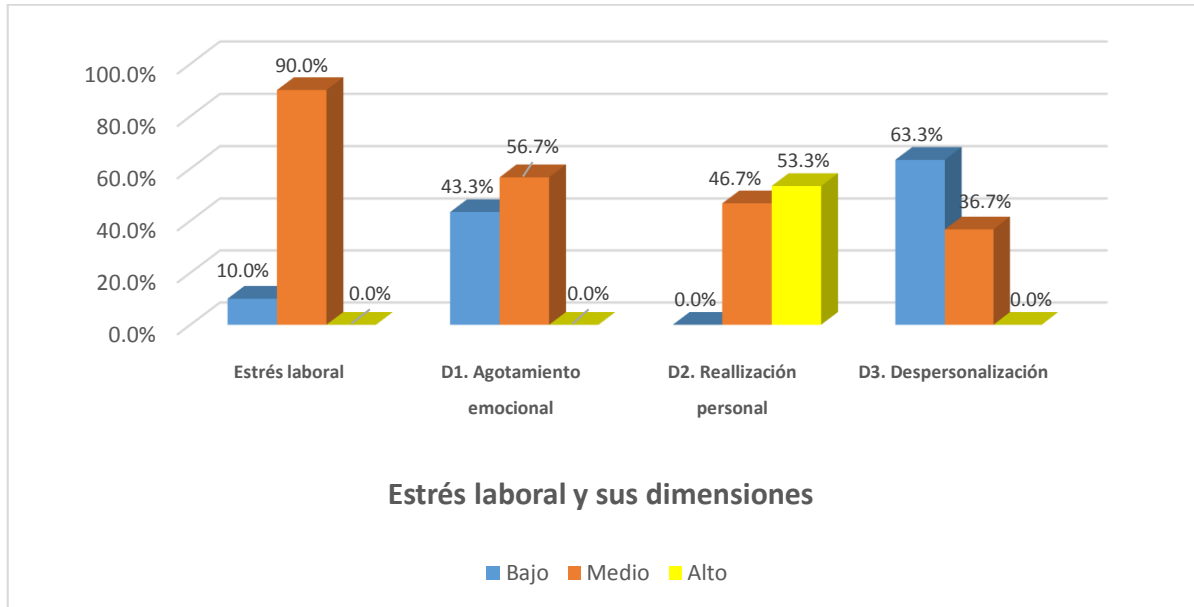
a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla se observa que todas las variables tienen distribución no normal, ya que p es < 0.05 , por lo que en el presente caso se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

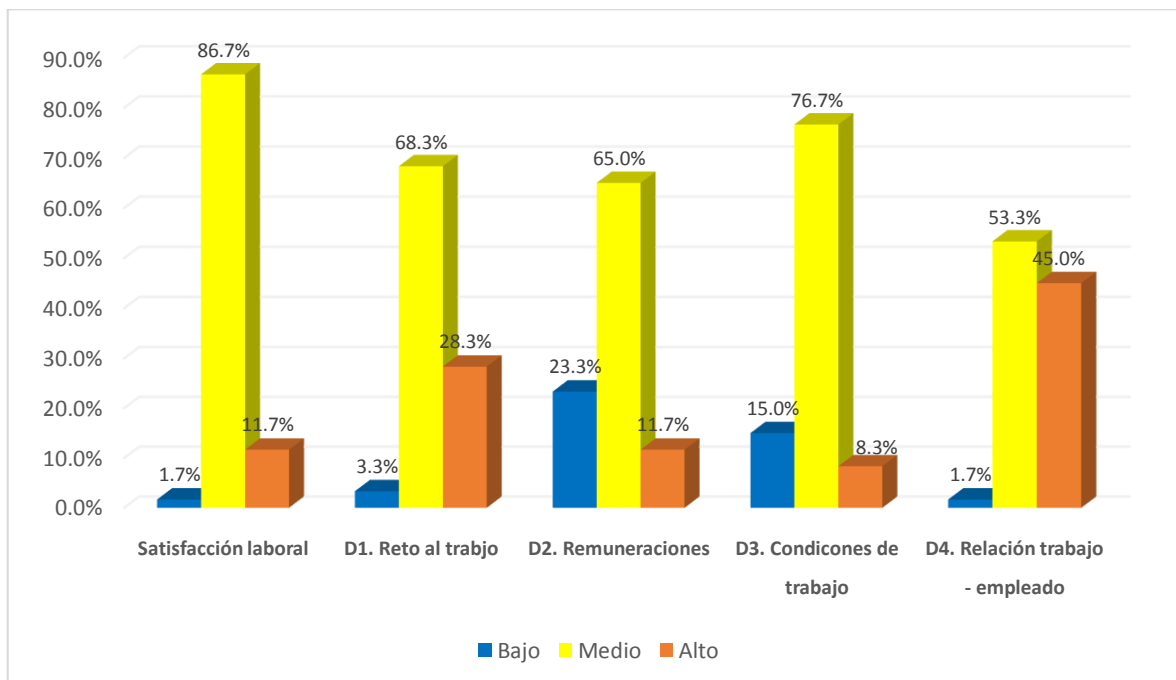
ANEXO 10

GRÁFICO DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Gráfica 1: Distribución de frecuencias de la variable Estrés Laboral y sus dimensiones



Gráfica 2: Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones



ANEXO 11

BASE DE DATOS

VARIABLE ESTRÉS LABORAL

| N° | ESTRÉS LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------|---|---|---|---|----------------------|---|---|---|----|----|----|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|
| | AGOTAMIENTO EMOCIONAL | | | | | REALIZACIÓN PERSONAL | | | | | | | | | | DESPERSONALIZACIÓN | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 6 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 |
| 13 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 14 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 15 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 16 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 17 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 20 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 21 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 22 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 23 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 25 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 26 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 27 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 |
| 30 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 31 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 32 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 33 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 35 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 38 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 42 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 46 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 47 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 52 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 53 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 54 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 57 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 |

VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

| N° | SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------|---|---|---|---|---|---|-----------------------|---|----|------------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|
| | RETO AL TRABAJO | | | | | | | REMUNERACIONES JUSTAS | | | CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | RELACIÓN TRABAJO-EMPLEADO | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 7 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 |
| 8 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 15 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 |
| 16 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 11 | 3 | 2 | 5 | 2 |
| 19 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 21 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 27 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 28 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 31 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 33 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 36 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 37 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 38 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 48 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 51 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 52 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |