



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

TESIS

**SATISFACCIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL
DE LA SANIDAD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ,
ICA – 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR
MARÍA VERÓNICA GUEVARA MARROQUIN
ZEIDA JULISA GUILLEN PALOMINO

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGIA

DOCENTE ASESORA:
DRA. SILVANA ROSARIO CAMPOS MARTÍNEZ
CÓDIGO ORCID: N°0000-0001-7031-9576

CHINCHA, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha,2023

Dra. Susana Atúnca Deza
Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, **GUEVARA MARROQUIN María Verónica**, **GUILLEN PALOMINO Zeida Julisa** de la Facultad de Ciencias de la Salud, del programa Académico de **Psicología** han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

"SATISFACCIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA SANIDAD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, ICA – 2021."

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Dra. ROSARIO CAMPOS MARTINEZ
CÓDIGO ORCID: N° 0000-0001-7031-9576

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, MARIA VERONICA GUEVARA MARROQUIN, identificado(a) con DNI N° 72867490 y ZEIDA JULISA GUILLEN PALOMINO con DNI N° 43596893 en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Psicología, de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "SATISFACCIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA SANIDAD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, ICA – 2023", declaramos bajo juramento que:

- La Investigación realizada es de nuestra autoría.
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de Investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de Información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) Investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La Investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

24%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta 13 de noviembre del 2023



MARIA VERONICA GUEVARA MARROQUIN
DNI N° 72867490



ZEIDA JULISA GUILLEN PALOMINO
DNI N° 43596893

Dedicatoria

A mi mamá Rosario Marroquín por su apoyo incondicional y por motivarme a no rendirme ya que es mi ejemplo a seguir.

María Verónica

A mi madre María Palomino Ramos (+) y hermana Norma Guillen Palomino (+), porque desde el cielo, son mis guías, mis fortalezas, para lograr mis metas, por eso les doy mi trabajo en ofrenda a ellas que me brindaron, las amaré por siempre.

Zeida Julissa

Agradecimiento

Un agradecimiento infinito a, Dios por mantenernos con salud y con vida.

A la universidad, por fortalecer nuestros conocimientos para ser profesionales de bien.

A los maestros por las buenas enseñanzas en este proceso de nuestra formación, y por la paciencia que nos han tenido durante todo este proceso para seguir avanzando, por su dedicación para con nosotros, ya que con tanto esfuerzo nos brindan sus conocimientos.

Al Policlínico Policial de Ica, por permitirnos aplicar los instrumentos de medición.

Finalmente agradecer, a aquellas personas que nos apoyaron en este proceso de investigación, brindándonos las fuerzas y el aliento necesario para continuar con la tesis.

Las autoras

Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

Mostrando una metodología de tipo básica, con un diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población muestral estuvo conformada por 56 participantes, los cuales estuvieron conformada por el personal asistencial de la sanidad; la técnica que se utilizó fue la encuesta, utilizando los siguientes instrumentos para la recolección de datos; un cuestionario para evaluar la satisfacción laboral y otro cuestionario para evaluar el nivel de estrés laboral. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 66.1% del personal de la Sanidad de la Policía muestran una satisfacción alta, seguido de un 33.9% que se ubicó en el nivel medio; mientras que para la variable de estrés laboral se evidenció que el 16.1% se ubicó en el nivel medio y el 83.9% ubicándose en el nivel bajo.

Por último, se logra concluir que existe una relación inversa entre la satisfacción laboral del personal de la Sanidad de la Policía Nacional Perú, Ica – 2023; habiéndose obtenido un valor de correlación de -0.414, con un valor de significancia de $p=0.002$.

Palabras claves: Cansancio emocional, despersonalización, estrés laboral, satisfacción laboral.

Abstract

This research work aimed to determine the relationship that exists between satisfaction and work stress in the Health personnel of the National Police of Peru, Ica - 2023.

Showing a basic methodology, with a non-experimental, descriptive correlational design. The sample population was made up of 56 participants, who are health care personnel; The technique used was the survey, using the following instruments for data collection; a questionnaire to evaluate job satisfaction and another questionnaire to evaluate the level of work stress. The results obtained showed that 66.1% of Police Health personnel show high satisfaction, followed by 33.9% who were at the medium level; while for the work stress variable it was evident that 16.1% were at the medium level and 83.9% were at the low level.

Finally, it is possible to conclude that there is an inverse relationship between the job satisfaction of the Health personnel of the National Police Peru, Ica – 2021; having obtained a correlation value of -0.414, with a significance value of $p=0.002$.

Palabras claves: Cansancio emocional, despersonalización, estrés laboral, satisfacción laboral.

Keywords: Emotional fatigue, depersonalization, work stress, job satisfaction, extrinsic satisfaction, personal fulfillment.

Índice general

I.	INTRODUCCIÓN	12
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
	2.1. Descripción del problema	14
	2.2. Pregunta de investigación general	16
	2.3. Preguntas de investigación específicas	16
	2.4. Objetivo General	16
	2.5. Objetivo Específicos	17
	2.6. Justificación e importancia	17
	2.7. Alcances y limitaciones	19
III.	MARCO TEÓRICO	20
	3.1. Antecedentes	20
	3.2. Bases teóricas	29
	3.3. Marco Conceptual	46
IV.	METODOLOGÍA	48
	4.1. Tipo y Nivel de investigación	48
	4.2. Diseño de Investigación	48
	4.3. Hipótesis general y específicas	49
	4.4. Identificación de las variables	49
	4.5. Matriz de operacionalización de variables	50
	4.6. Población - muestra	53
	4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	53
	4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de variables	55
V.	RESULTADOS	57
	5.1. Presentación de Resultados	57
	5.2. Interpretación de los resultados	65
VI	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	66
	6.1. Análisis inferencial (*)	66
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	74
	7.1. Comparación de resultados	74
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de consistencia	84
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	86
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	91
Anexo 4: Base de datos	97
Anexo 5: Informe Turnitin al 28% de similitud	103
Anexo 6: Evidencia fotográfica	106

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Datos sociodemográficos del personal de la Sanidad Policial de Ica.	57
Tabla 2	Satisfacción laboral del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.	58
Tabla 3	Satisfacción intrínseca del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.	59
Tabla 4	Satisfacción extrínseca del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.	60
Tabla 5	Estrés laboral del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.	61
Tabla 6	Agotamiento emocional del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.	62
Tabla 7	Despersonalización del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.	63
Tabla 8	Realización personal del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.	64
Tabla 9	Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral y sus dimensiones.	66
Tabla 10	Estadísticos descriptivos del estrés laboral y sus dimensiones.	68
Tabla 11	Prueba de normalidad – Kolmogorov – Smirnov para una muestra.	70

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Satisfacción laboral del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.	58
Figura 2 Satisfacción intrínseca del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.	59
Figura 3 Satisfacción extrínseca del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.	60
Figura 4 Estrés laboral del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.	61
Figura 5 Agotamiento emocional del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.	62
Figura 6 Despersonalización del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.	63
Figura 7 Realización personal del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.	64

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones que vienen teniendo éxito tratan al personal como fuente principal de competitividad, pues lo consideran como la pieza fundamental, a partir de ello es que existe la necesidad de contar en todo momento con personal que este calificado, incentivado y que sea lo más competitivo posible. Una organización surge tanto para satisfacer una necesidad, así como la exigencia de la demanda de la calidad del servicio que necesite la persona dentro de la sociedad; dentro de estas se encuentran las del sector salud, la cual tiende a agrupar a profesionales que laboran con una finalidad en común, así como la promoción, prevención, restauración y mantenimiento de los procesos de salud en circunstancias en que se encuentran en riesgo o en desequilibrio (Neira y Salinas, 2017).

Desde el punto de vista explícito, el presente trabajo de investigación se elaboró de acuerdo al esquema brindado por la Institución, constituida por las siguientes partes:

Capítulo I, se detalla la introducción del presente proyecto de investigación.

Capítulo II. Se plasma el planteamiento del problema de investigación; a partir de ahí es que se despliega, la pregunta de investigación general con sus problemas específicos continuando con la formulación de objetivos, para finalizar con la justificación e importancia.

Capítulo III. Se detalla el marco teórico; exponiendo aspectos relacionados con los antecedentes de estudio, así como las bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo IV. En cuanto a la metodología; se hace referencia el tipo y diseño de investigación utilizado; también se describió la hipótesis general como específicas; las variables, operacionalización de variables, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento de los datos.

Capítulo V. En este capítulo se presentaron los resultados, así como sus interpretaciones.

En el capítulo VI, se observó el análisis descriptivo de los resultados, también se describió la comparación de los resultados con marco teórico. Finalmente, se detalló las conclusiones y las recomendaciones; las referencias bibliográficas y se cierra con los anexos.

Las autoras.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En la actualidad el personal de salud, no se encuentra satisfecho con su trabajo, lo cual se debe a una serie de factores que influyen en ello, dentro de las cuales se puede considerar al estrés. Es necesario que una persona emocionalmente se encuentre bien, para poder realizar sus funciones de forma adecuada, pues la satisfacción laboral resulta ser un indicador de calidad de vida del personal, encontrándose asociado a las circunstancias tanto personales como laborales.

En Ecuador, en la investigación desarrollada por Torres (2018) sobre satisfacción laboral en el Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro, evidenciaron una inadecuada satisfacción, generándose situaciones conflictivas como es el empleo de los recursos con que cuentan para hacer sus labores, así como, la falta de recursos materiales necesarios para desarrollar el servicio que ofrece, los cuales generan que se prolongue el horario en el cual realizan las consultas y no se logre cumplir con el régimen laboral ni con horas de descanso. En cuanto al estrés, en Guatemala, Cano (2015) señala que en el Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina, del total de 30 enfermeros profesionales un 50% se ubica en un nivel medio de estrés, siendo el desgaste emocional uno de los factores principales que se desarrolla dentro de los profesionales, representado por un 23%; a ello le continúa la carga laboral con un 20%, también se tiene la insatisfacción por la retribución que se le da con un 20%; demérito profesional el cual se encuentra representado por un 17%, insatisfacción por el desarrollo de su profesión con un 10%, y finalmente la poca motivación con otro 10%. Es así que los factores de estrés laboral presentes en la institución resultan ser el desgaste emocional, la excesiva carga laboral, la insatisfacción que se tiene por la retribución que se le

da, insatisfacción por la labor que realiza, poca motivación y la falta de reconocimiento profesional.

En el Perú, la investigación de Vera (2018) quien desarrollo una investigación sobre la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la salud del Hospital Militar Central, se pudo observar que los resultados objetivos reflejan que el 48% de la satisfacción laboral corresponde una categoría de nivel medio y el 7% de la satisfacción laboral le corresponde una categoría de nivel bajo. Entre las causas de este problema se tiene que la Institución no le da la importancia debida a la satisfacción laboral que presentan sus trabajadores, por lo que no se encuentran muy de acuerdo con el entorno laboral en el que desarrollan sus labores, lo cual tiende a incidir de manera directa en la satisfacción del personal. En relación al estrés laboral, la investigación de Arque y Bruno (2018) realizada en el Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito de San Juan de Lurigancho, evidencia que el 45.2% de participantes opinaron que experimentan niveles de estrés en un nivel medio, mientras que el 9.5% fue de nivel alto. De manera que se observa que los variados factores a los que se encuentran expuestos generan una serie de situaciones como es de fatiga, mal humor, ausencia laboral, dolor de cabeza, niveles de ansiedad, desmotivación, situaciones conflictivas, así como, una serie tanto de signos como de síntomas que logran presumir que vienen padeciendo de estrés e insatisfacción por la labor que realizan, lo cual no solo afecta su salud física sino también su salud mental.

En la Sanidad de la Policía Nacional de Ica, se observa que el personal de salud que labora, señala estar expuesto a factores estresantes que disminuyen el nivel de satisfacción que pueden experimentar en el cumplimiento de sus funciones, tales como condiciones físicas y materiales inadecuados, beneficios laborales poco atractivos, políticas públicas cuestionables,

relaciones sociales poco afectivas, escasas oportunidades de desarrollo personal, inadecuados procesos de comunicación con la autoridad, que hacen que no desarrollen una actitud positiva acerca de su puesto de trabajo, ya que al hacer una evaluación global de su entorno, consideran que la exigencia laboral es mayor a la retribución obtenida, lo cual va generando que el nivel de estrés que experimentan se vayan incrementando y lo reflejen en un trato inadecuado hacia los pacientes. El análisis de esta realidad señala como conveniente la realización de la investigación satisfacción y estrés laboral del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023, como estrategia para conocer la relación entre las variables y la relación existente entre ellas.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023?

2.3. Preguntas de investigación específicas

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción intrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción extrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023?

2.4 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

2.5 **Objetivos específicos**

OE1. Establecer la relación que existe entre la satisfacción intrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

OE2. Establecer la relación que existe entre la satisfacción extrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023

2.6. **Justificación e importancia**

Justificación

Este trabajo se justificó en los siguientes aspectos:

Justificación teórica: Desde la perspectiva teórica, se considera importante y significativo desarrollar el presente estudio, pues a través de su realización se buscó llenar ciertos vacíos existentes sobre este tema; por lo que se recurrió a las diferentes fuentes, tanto de repositorios, así como a revistas y artículos científicos.

Justificación práctica: Esta investigación brindó un mejor enfoque de esta problemática de los profesionales del sector salud, porque el resultado obtenido contribuye a dejar bases sólidas sobre el desarrollo de una serie de estrategias que resulten pertinentes en el sector de salud y de manera fundamental en el sector de salud mental, puesto que al contar con los conocimientos necesarios de lo que involucra la satisfacción así como el estrés laboral y la forma en la que se encuentran relacionadas contribuye al diseño y a la planificación de una serie de medidas que resultan ser preventivas para darle solución a esta problemática.

Justificación metodológica: Se justifica porque permitió tener una mejor visión de los paquetes estadísticos que se usaron para procesar los datos recolectados a través de los instrumentos estandarizados que fueron considerados en el presente estudio, lo cual permitió brindar resultados certeros.

Justificación psicológica: Hoy en día existen un gran número de enfermedades de salud mental, sin embargo es en los profesionales de salud donde estas enfermedades pueden repercutir de manera directa en su estado tanto físico como mental; existen una serie de estudios que expresan que la importancia que tiene la satisfacción dentro de las actividades se realiza, mientras por otro lado, el estrés resulta desencadenar una serie de enfermedades tanto físicas como mentales, un rol fundamental para tratar estos temas recae en los psicólogos, quienes en la actualidad han tomado mayor protagonismo.

Justificación social: La realización del presente estudio, tuvo como beneficiarios directos al personal de la sanidad de la Policía Nacional del Perú, mientras como beneficiarios indirectos se tiene a las personas que acuden a realizarse algún tratamiento o algún tipo de consulta.

Importancia

Hoy en día, los temas de salud mental han tomado mayor relevancia, pues no solo afectan psicológicamente, sino también terminan resquebrajando su salud física, lo cual genera que no logre un adecuado desenvolvimiento tanto en su trabajo como en su hogar; un aspecto fundamental para que un individuo logre sentirse realizado tanto personal como profesional, es sentirse satisfecho con lo que uno realiza. El desarrollo de este estudio contribuirá en lograr desarrollar estrategias de mejora en favor de los profesionales de salud, siendo ellos los beneficiarios directos. El poder realizar un análisis descriptivo de cada una de las variables, así como el grado de asociación, resulta ser de suma importancia, pues al lograr revertir la situación evidenciada, se podrá brindar un mejor servicio, asimismo el personal logrará crecer personal y profesionalmente.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Dentro de los alcances se consideró los siguientes aspectos:

Alcance social: Los sujetos en la investigación fueron el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú.

Alcance espacial o geográfico: El estudio se llevó a cabo en la Sanidad de la Policía Nacional del Perú de la ciudad de Ica, Distrito de Ica, Provincia y Región de Ica.

Alcance temporal: El estudio se llevó a cabo en el año 2023.

Alcance metodológico: Fue un estudio de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, de manera que se pudo establecer la relación entre ambas variables.

Limitaciones

En cuanto a las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de la investigación, se tuvo en cuenta las siguientes:

Una de las limitaciones, fue la poca información que se tiene sobre el tema, lo cual implicó que la búsqueda de información sea más profunda, con llevándonos más tiempo de lo establecido.

Por otro lado, otra limitación fue el contexto en el cual se encuentra todo el mundo que es la pandemia, dónde se hizo difícil realizar la investigación, sin embargo, se ha tomado todas las medidas de bioseguridad, lo cual permitió cumplir con la recolección de datos de todos los sujetos muestrales.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

A nivel internacional

Sanders (2016), el estrés laboral en el personal de enfermería en la Unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitaria, Tegucigalpa, Honduras. Enero – marzo 2016. Siendo una tesis de grado de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Para ello su finalidad fue averiguar el nivel de estrés que viene presentando su personal de enfermería. Esta investigación fue de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra de estudio quedó conformada por 16 profesionales de enfermería y 10 auxiliares, de manera que se les aplicó una encuesta y un cuestionario de la versión española del Maslach. Como resultados, se obtuvo que el 84.21% venía presentando fatiga, el 78.9% una concentración deficiente, 17% irritabilidad. Sobre el tipo de manifestación conductual, el 16% tiene problemas para dormir, 4% evidencia síndrome de Bournot en niveles altos, 8% un nivel moderado de estrés, mientras que el 23% un nivel bajo; el 65% mostró una conducta variable.

El estrés laboral se puede desarrollar en cualquier persona que se encuentre expuesto a situaciones de presión pero que si no logran ser manejadas de forma adecuada, logran tener repercusiones en su buen desempeño, dentro de la organización. De manera que, si uno empieza a presentar fatiga, falta de concentración sobre sus actividades, desarrollo de irritabilidad y falta de capacidad para poder descansar, puede estar teniendo cuadros de estrés

En otro contexto, Velásquez (2016), estudio sobre: Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi – Tulcán) durante el periodo de Septiembre – Octubre del 2016.

Siendo una tesis de grado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Investigación cuantitativa. Seleccionado a un total de 167 profesionales como muestra de estudio; de manera que se les aplicó dos escalas, la primera escala (escala PSS-10) evalúa el nivel de estrés y la otra escala que valora la autopercepción del desempeño laboral. Los resultados evidenciaron que el 57.5% obteniendo como resultado un nivel de estrés bajo, mientras que el 14.4% evidenciaron un nivel de estrés alto. Obteniendo como conclusión que, el estrés en la actualidad es una enfermedad muy común que puede afectar a cualquier persona independientemente de la entidad donde labore y del cargo que desarrolle en la misma, este tema se ve reflejado en el desempeño laboral de cada profesional de la salud.

El estrés desde una perspectiva general, logra conocerse como una enfermedad que puede desarrollarse y presentarse en cualquier persona y no sólo en un ámbito laboral, sino que también dentro del hogar, escuela, etc., siempre en donde logre interactuar el individuo y donde existan acciones influyentes en un descontrol de emociones y capacidades, logrando incomodidad y poca paciencia. Por otro lado, dentro del ámbito laboral, que es en donde la persona ejerce cierto grado de compromiso y cumplimiento de responsabilidades, existiendo la posibilidad de que se desarrolle el estrés en base a factores que influyen en ello, como es en muchos casos la presión exagerada sobre su trabajo, el trato injusto y recriminación por cualquier error que se haya cometido e incluso por parte de los usuarios o clientes, ya que en estos son los que contribuyen mucho en la presencia del estrés laboral.

Medina (2017), con su tesis titulada: Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil. Siendo una tesis de grado de la Universidad

Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Con su investigación de tipo descriptivo, con enfoque prospectivo y diseño transversal. Seleccionado a un total de 20 enfermeros como muestra de estudio; de manera que se les aplicó un cuestionario de preguntas de respuesta múltiple. Como resultados, se obtuvo que, el casi la mitad es decir un 40% resultan ser jóvenes y se encuentran expuestos a una serie de factores que resultan ser estresantes por el tipo de trabajo que tienen, en cuanto al género el 80% resultan ser mujeres, un 25% perciben la carga laboral, el 70% tienen que enfrentar los requerimientos de un jefe inmediato, así como el poco apoyo y no cuentan con algún tipo de turno rotativo. En cuanto a problemas físicos, más de la mitad es decir el 57% viene presentando dolores musculares y el 45% no se encuentra motivado. Obteniendo como conclusión que de los diversos factores estresantes que existen, es la sobrecarga la cual tiende no solo a generar cansancio físico, sino también mental, disminuyendo su capacidad en el desarrollo de sus labores.

La labor que cumple los enfermeros técnicos o licenciados es muy importante puesto que hacen lo posible para salvaguardar la vida de los demás, por ello las múltiples actividades que desarrollan en su turno hacen que adquieran una serie de dificultades que afectan tanto su salud física como mental, como es el caso del estrés, ya que están sometidos a una fuerte presión por su trabajo, o bien bajo supervisión de sus superiores que sin duda son factores que estresan a los enfermeros y enfermeras, más aún para las personas jóvenes que sienten la sobrecarga de las funciones de su trabajo y que en particular se sientan desmotivados, cansados y en oportunidades con turnos no rotativos; es por ello que se deben tomar medidas o estrategias adecuadas para que el estrés laboral no perjudique el desempeño del personal de enfermería.

Torres (2018), con su tesis titulada: Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro. Siendo una tesis de Maestría de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Con una investigación de tipo descriptivo, cuali - cuantitativo y de tipo transversal. Seleccionando a un total de 96 personas como muestra de estudio; de manera que se les aplicó una encuesta de preguntas cerradas. Obteniendo como conclusión que, existen una serie de factores que logran incidir en la satisfacción laboral, siendo estas el respeto que debe haber entre los miembros de la institución, así como la consideración, dialogo, la relación entre pares, supervisor y la evaluación de la condición para el desempeño resultan ser indicadores que han logrado evidenciar un nivel promedio tanto de la satisfacción como del desempeño. En cuanto a la variable satisfacción el 61% se ubicó en la categoría alto.

Debido al instrumento utilizado en dicha investigación ayudo a obtener el recojo de información que arribo a tener resultados importantes, rescatando la realidad que evidencia en el seguro social Campesino; predomina un conjunto de características y valores positivas entre el personal que labora en dicha área, rescatando la estima y el respeto que se tienen entre ellos, dato importante es la satisfacción y desempeño que oscila en un nivel aceptable, lo que permite expresar, que el personal desarrolla sus actividades de manera óptima, con rápidas soluciones a los problemas, ejerciendo eficazmente su capacidad en sus actividades, logrando determinar que existe una satisfacción laboral tolerable. Información esencial que sirve de ayuda para futuras investigaciones que deseen estudiar esta variable.

A nivel nacional

Barrera (2017), con su tesis titulada: Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017. Siendo una tesis de Maestría de la Universidad César Vallejo, Lima. La investigación presenta un diseño descriptivo correlacional. Seleccionando a un total de 71 trabajadores como muestra de estudio; de manera que se les aplicó un cuestionario sobre el estrés y otro referido a desempeño laboral. Como resultados se obtuvo que el 59.2% presentó un nivel moderado de estrés y el 42.3% un desempeño alto. Obteniendo como conclusión que, existe una asociación significativa entre las variables mencionadas en el título del antecedente, lo cual se fundamenta en el valor de Chi-cuadrado $P\text{-Value}=0,000 (< 0,05)$, asimismo el valor del coeficiente Rho de Spearman es $-0,683$, de manera que esta asociación resulta ser negativa.

El desempeño laboral en toda organización va de la mano con una serie de aspectos que se manifestaran tanto dentro de ella como también en la vida del trabajador en otros entornos, siendo este un determinante clave en los resultados que se puede obtener y en el bienestar tanto del trabajador mismo como de los compañeros y personas que interactúan siempre con ella. En cuanto al estrés laboral, en esta investigación se logró determinar que la variable mencionada en un inicio, muestra un nivel de relación importante con el estrés en el trabajador, es así que ambas van de la mano y van a lograr ser evidenciadas una conforme la otra. El estrés laboral, como ya se sabe, es una enfermedad que se caracteriza por una disminución de optimismo y responsabilidad con el trabajo, basado en tratos que no son adecuados sobre este.

Mamani (2017), con su tesis titulada: La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención

brindada al usuario externo en la División de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014. Siendo una tesis de Maestría de la Universidad Norbert Wiener, Lima. Investigación de tipo explicativo y correlacional con enfoque cuantitativo Seleccionado a un total de 71 trabajadores como muestra de estudio; de manera que se les aplicó la Escala de Opiniones SLSPC. Obteniendo como conclusión que, no existe ningún tipo de asociación entre las variables mencionadas en el título del antecedente. Sin embargo, resulta necesario la implementación de una serie de estrategias que contribuyan tanto a mejorar la satisfacción del personal, así como de la calidad de atención que se les pueda estar brindando a los pacientes que acuden a realizarse algún tipo de tratamiento.

Es trascendental que, en todo hospital o centro de salud, se perciba y practique una correcta calidad de atención a los usuarios, brindando amabilidad, confianza y seguridad; para lo cual, este personal debe sentirse cómodo, en un entorno equilibrado para poder transmitir hacia los usuarios externos una correcta atención, prestando así su calidad como profesional y personal. Dato contrario que se evidencia en el presente estudio, que no guarda relación con la satisfacción laboral y la calidad de atención, por lo que cabe resaltar, que el rol que desenvuelve los profesionales de la salud, se está viendo afectada por un conjunto de factores que hacen sentirse desmotivados, insatisfechos, poco reconocimiento de su trabajo, sobrecarga de horas de trabajo, entre otros. Es necesario planificar y ejecutar estrategias que permitan al personal ejercer sus labores armónicamente.

Franco (2018), con su tesis titulada: Factores de la motivación laboral y su relación con la satisfacción laboral en miembros administrativos de la Policía Nacional del Perú, Tacna 2018. Siendo una tesis de Maestría de la Universidad Privada de

Tacna. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica. La muestra de estudio quedó conformada por 70 efectivos policiales; de manera que se les aplicó un cuestionario de motivación laboral y la escala de opiniones SL-SPC. Teniendo como resultados que el nivel de satisfacción laboral es alto con un 95.0%. Obteniendo como conclusión que, existe relación entre los factores de motivación laboral y la satisfacción laboral.

Es preciso señalar, lo importante que es sentirse motivado, no necesariamente para efectuar una actividad, sino estar en todo instante, que de una manera u otra ayuda al organismo de la persona a sentirse satisfecho, equilibrado y lleno de energía, por lo tanto, en una organización debe cumplir ciertos aspectos referente al estado motivacional de sus trabajadores, que le permita incrementar satisfactoriamente su compromiso con la entidad, incrementar la confianza y compañerismo. Al mismo tiempo, se logra evidenciar en el presente estudio que el factor de las necesidades de autorrealización se relaciona con la motivación laboral; con respecto al nivel de satisfacción laboral es moderado, por parte de los miembros administrativos de la Policía Nacional del Perú.

Arque y Bruno (2018), con su tesis titulada: Clima Organizacional y Estrés Laboral del Personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017. Siendo una tesis de grado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. La metodología empleada, fue fundamentada en el enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, su nivel fue descriptivo y correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Seleccionando a un total de 84 trabajadores como muestra de estudio; de manera que se les encuestó con la aplicación de un cuestionario de clima organizacional y otro cuestionario de estrés laboral. Se obtuvo como resultados que el 71.4% se ubicó dentro de la categoría de

medio en cuanto al clima organizacional, mientras que para el estrés laboral se obtuvo un 45.2% tanto para la categoría de bajo como medio. Obteniendo como conclusión que, la relación establecida resulta ser significativa, y eso se debe al valor de p obtenido el cual es 0.05; en cuanto al grado de correlación, se trabajó con el coeficiente de Rho de Spearman, habiendo obtenido un valor de 0.719, demostrando la asociación de ambas variables de estudio.

La presente investigación de carácter descriptivo realizado por los autores lograron determinar la relación entre sus variables de estudio, precisan la gran importancia que tiene en la actualidad el clima organizacional y el estrés laboral, a pesar que transcurren los años estos temas siempre tendrán un espacio en cualquier tipo de labores, desde lo simple a lo más complejo; por lo que, analizar y estudiar el clima organizacional no es necesario la presencia de un líder, y sabiendo que la sobrecarga de funciones puede conllevar al estrés de la persona a tal punto que ocasiona problemas de salud física como mental. Dentro de esto analizado y evidenciado, se destaca la importancia de un buen clima organizacional dentro del desarrollo pleno de capacidades de las personas que interactúan dentro de una organización, por lo que también se harán presentes una serie de aspectos que irán en contra del bienestar de los trabajadores, como es la presión y sobre carga de responsabilidades, ocasionando ello la formación del estrés laboral.

Guerra (2019), con su tesis titulada: Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019. Siendo una tesis de grado de la Universidad Privada de Huancayo, Lima. Fundamentándose en una metodología de tipo aplicada y diseño descriptivo correlacional. Seleccionado a un total de 30 profesionales como muestra de estudio; para tal efecto se les aplicó un cuestionario

de evaluación de estrés laboral de Karasek y al mismo tiempo la ficha de evaluación de desempeño laboral. Obteniendo como conclusión que, casi la mitad es decir el 47% de los participantes viene presentando niveles altos de estrés, y del total de participantes el 43% el nivel de desempeño resulta ser inferior al promedio.

Uno de los factores más determinantes sobre el desempeño laboral y profesional en cualquier organización, es el estrés que se puede producir e ir formando, todo esto en función a una serie de acciones y decisiones por los altos cargos de las áreas. Investigaciones como esta analizada en el párrafo anterior, deja en evidencia que tan importante es que existan acciones adecuadas sobre los trabajadores y que es necesario mantenerse al tanto de algunas acciones que no sean las adecuadas en el cumplimiento de tareas o responsabilidades, ya que ello demostrará que existe algún problema de comodidad frente al trabajo, procediendo así a desarrollar soluciones estratégicas para contrarrestar el estrés y mejorar el desempeño.

A nivel local

Benites, Chacaliaza y Huancahuari (2017), con su tesis titulada: Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016. Siendo una tesis de grado de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, Ica. Con una investigación de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple y de corte transversal. Seleccionando a un total de 58 enfermeros como muestra de estudio; de manera que se les aplicó un inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Teniendo como resultado que el 43.1% de su muestra presentó un nivel medio de estrés, el 31% nivel alto y el 25.9% presentaron un nivel bajo. Obteniendo como conclusión que, el estrés que logran experimentar resulta ser de nivel medio, lo cual puede ser producto de una serie de factores como es el desgaste

físico, así como el mental, lo cual incide de manera directa en el deterioro inmediato de su salud, logrando una inferencia en la calidad de atención que logran brindar al público en general.

Los datos que presenta la investigación son muy importantes para las autoridades del Hospital, ya que deben tener en cuenta en su personal de enfermería los niveles de estrés que producirá en ellos si no se atienden en su debido momento, que puede esto afectar en sus actividades y al trato con los pacientes y compañeros mismos. Entonces, se debe de actuar inmediatamente, con estrategias, medios y recursos para contrarrestar los niveles de estrés que presentan el personal de enfermería, y contribuir de esta manera a una mejor calidad entre los enfermeros como también con los pacientes internos como externos; dando prioridad a su condición física y mental con un estilo apropiado el desarrollo de sus labores.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Satisfacción laboral

3.2.1.1. Definición de satisfacción laboral

Para Cubas (2018), concluye que la satisfacción laboral en el ámbito de la salud se relaciona a un conjunto de actitudes que se manifiestan en los profesionales de salud, como pueden ser enfermeros, médicos, personal administrativo, etc., las cuales se presentan en base a logros obtenidos por medio del cumplimiento de necesidades propias de cada una, y en base a recompensas.

Por otro lado, también Vera (2018) por ser una actitud, la satisfacción laboral puede ser considerada como una tendencia relativamente estable en la respuesta que se manifiesta en el desempeño laboral del individuo, la cual está fundamentada en la creencia y valor desarrollado por el propio trabajador hacia su labor.

Asimismo, Mamani (2017) señala que la satisfacción laboral es la actitud que se desarrolla sobre el trabajo, el cual se caracteriza por ser positivo y basándose también en las características propias del entorno donde se desempeña, el cual debe ser el apropiado.

Por su parte Vásquez (2018) señala que la satisfacción laboral resulta ser una actitud o una serie de actitudes que han sido desarrolladas por el propio individuo hacia su situación laboral. Esta actitud puede ir referida hacia la labor en general o hacia alguna faceta particular de la propia persona.

De acuerdo a Toledo (2015), la satisfacción está relacionada con el estado emocional positivo y/o placentero del trabajador, como resultado de la percepción subjetiva y su experiencia laboral.

En concordancia con las definiciones de los autores, se puede decir, que la satisfacción laboral es el nivel de agrado que siente una persona con respecto a su trabajo, por otra parte, emplear estrategias para mejorar esta variable es presentar compromiso, concierne a que el trabajador debe sentirse comprometido con su trabajo, seguido del respeto, la cual deben sentirse apreciados y satisfechos como también elogiados, como tercer estrategia, es percibir un salario justo, asimismo el personal debe estar siempre motivados ya que es de suma importancia el desempeño y rendimiento que ejerce en base a sus funciones, y como punto final comprender un ambiente saludable ya que un trabajo libre de estrés, problemas de moral entre otros, ayuda al óptimo desempeño del personal de enfermería.

3.2.1.2. Dimensiones de satisfacción laboral

Para Pablos (2016, p.68) la satisfacción laboral se puede presentar de dos tipos:

Satisfacción intrínseca: Se encuentra vinculado a una serie de factores que a la vez están relacionados a la labor en sí misma. Son aquellos que hacen que el trabajador este satisfecho con su cargo, de manera que se encuentran vinculado al trabajo en sí, recompensas reconocimiento y promoción (Neira y Salinas, 2017).

Satisfacción extrínseca: Las cuales van a tener como punto de partida una fuente externa al trabajador, vinculada al entorno en la que tiende a desenvolverse o a realizar su labor.

Según el autor, quien determina las dimensiones de la satisfacción laboral hace referencia que la satisfacción intrínseca se basa en un conjunto relacionado con la actividad de sí misma, en esta parte hace mención de un factor resaltante, es la continua participación en la toma de decisiones; por otro lado, respecto a la extrínseca, se manifiesta con fuentes externas, condiciones físicas, políticas, supervisión entre otros. No obstante, estas dimensiones ayudaran en la medida posible conocer el nivel de satisfacción laboral del personal. Por otro lado, la satisfacción laboral, logra abarcar una serie de sentimientos propios de una persona que se siente cómoda y que percibe que la organización sabe valorar el esfuerzo y el desempeño que efectúa dentro de ella.

3.2.1.3. Principales determinantes de la satisfacción laboral

Para Franco (2018) para que un trabajador logre la satisfacción en su trabajo, deben existir los siguientes factores determinantes:

Significación de la Tarea: Esto significa la disposición que se logra tener al trabajo teniendo en cuenta atribuciones vinculadas a ella (visión de esfuerzo, realización, igualdad, así como también contribución material).

Condiciones de trabajo: La cual involucra la evaluación que se realiza al trabajo teniendo en cuenta la presencia o disponibilidad

de algún elemento o disposición normativa que logre regular el ejercicio laboral.

Reconocimiento laboral y/o personal: El cual se conceptualiza como la tendencia que evalúa la labor teniendo en cuenta el propio reconocimiento o de individuos vinculados al trabajo en cuanto al logro en él o por la influencia de este en el resultado indirecto.

Beneficios económicos: Resulta ser la disposición de la labor de acuerdo a un aspecto remunerativo o incentivo económico como resultado del sacrificio en la labor realizada.

Para alcanzar la satisfacción laboral se deben de cumplir ciertos determinantes, ya que para el autor Franco quien señala acerca de ello, resalta lo indispensable que son las condiciones de trabajo, punto importante que pone a disposición de elementos y recursos que facilitan las labores; posterior a ello, se toma en consideración el reconocimiento personal, haciendo énfasis a la función de reconocer los logros que se citan en el trabajo, también es importante el beneficio económico, comprende a los incentivos que le rindan por la prestación y esfuerzo que designa el personal en la realización de sus actividades.

3.2.1.4. Importancia del análisis de la satisfacción laboral

Torres (2018) manifiesta que el servicio que brinda una organización que brindan algún servicio y la consecuencia que deriva de ella, tiende a convertirse en un indicador tanto del bienestar como de la calidad de vida de las personas que laboran en ella, lo cual contribuye en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Así mismo, una de las finalidades es evitar que la insatisfacción laboral, sea el ausentismo y los factores de riesgo organizacionales. Según señala el autor, las principales consecuencias de la insatisfacción laboral a nivel organizacional son: la inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad,

abandono, accidentabilidad, baja productividad, dificultad para trabajar en grupo, lo cual afecta la productividad institucional.

A pesar que el tiempo transcurre, la satisfacción laboral será muy importante para el desarrollo y crecimiento de una organización, sea esta pública o privada, entonces la satisfacción laboral en el personal conlleva a demostrar mayor productividad, lealtad, competitividad y además a la retención del personal, ya que la rotación continua del personal deriva un costo elevado y a modificaciones de funciones e interacciones. Por lo tanto, las autoridades representativas deben tener siempre en cuenta en el personal una constante participación con ellos, analizando cuidadosamente que no se produzca estrés ni insatisfacción.

3.2.1.5. Elementos de la satisfacción laboral

Según refiere Palma (2005, citado por Mamani, 2017) las dimensiones de la satisfacción laboral son las siguientes:

Condiciones físicas y/o materiales: El elemento material o de infraestructura donde van a desarrollar su labor diaria logra constituir como un facilitador de la misma.

Beneficios laborales y/o remunerativos: El nivel de agrado de acuerdo al aspecto remunerativo regular o agregado como pago de su trabajo.

Políticas administrativas: Son las normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Relaciones sociales: Es la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas, con un sistema de compromisos entres empleados.

Desarrollo personal: Es la Oportunidad que se le brinda al trabajador de realizar tareas significativas conllevándolo al éxito de su autorrealización.

Desempeño de tareas: La realización que desarrolla el trabajador frente a sus tareas cotidianas en la entidad que presta sus servicios.

Relación con la autoridad: La asociación que se da entre los niveles jerárquicos con el trabajador y sus actividades cotidianas.

Identidad con la Institución: Es la forma como el empleado se identifica con la Institución a través de su trabajo y de sus metas.

Respecto a este punto, se tiene en cuenta estos elementos que son esenciales en el desarrollo de la satisfacción laboral, la cual implica un conjunto que compromete el desarrollo del personal por la obtención de un nivel de satisfacción, por lo tanto, las designaciones de tareas deben ser evaluadas y equitativas que no conlleve al estrés permitiendo un desempeño eficaz por el personal. Es importante determinar también que existen diferentes elementos que se involucran en el desempeño del trabajador y de igual forma en la satisfacción del mismo, ya que ambos van a ir de la mano siempre, de igual forma, van a existir acciones y actitudes que son necesarias para mantener un equilibrio de productividad que necesita compromiso tanto de la institución como del trabajador.

3.2.1.6. Evaluación de la satisfacción laboral

De acuerdo con Robbins (2005), la satisfacción laboral es medida a través de diferentes factores que determinan conocer si una persona se siente satisfecho y a gusto con los beneficios brindados por la institución. Estos factores que nos ayudaran a evaluar la satisfacción laboral son:

Reto del trabajo: Es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples actividades. Para lograr evaluar este factor se tiene en cuenta la identidad y significación de la tarea, así como la autonomía.

Remuneraciones justas: Para el trabajador las recompensas son las remuneraciones, o ascensos que la Institución brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, sintiéndose satisfecho de percibir este sistema como justo. De manera que pueda lograr una satisfacción con los sueldos y salario.

Condiciones de trabajo: Para el empleado las condiciones de trabajo influyen en su satisfacción laboral, ya que ellos buscan brindar sus servicios en una Institución con oportunidades, y que se sientan libres de expresar sus ideas, pensamientos y conocimientos. Aquí se considera la oportunidad y desarrollo de la organización, las características de trabajo.

Relación trabajo – empleado: Es importante para que el empleado pueda desarrollarse y cumplir sus metas en la Institución, debiendo afianzar los lazos que debe existir entre la Institución y los colaboradores, ya que solo así se buscara el éxito en la organización.

El poder evaluar la satisfacción laboral, es una tarea compleja pero no imposible de hacer, esto se va haciendo más compleja en base al tipo y tamaño de la institución, para lo cual también existen una serie de herramientas actuales que permiten un trabajo evaluativo mejor, de igual forma el talento humano para esto es importante. Dentro de los indicadores de evaluación de esta variable, se tiene en primer lugar al reto del trabajo, el cual abarca la identidad que presenta el trabajador sobre el cumplimiento de sus responsabilidades, el puesto que tiene a cargo y la responsabilidad que conlleva ello, la autonomía que se logra y la retroalimentación del puesto mismo. Otro indicador importante a evaluar son las que hacen referencia a la remuneración sobre el trabajador, en donde se verá como punto importante a tener en cuenta la satisfacción que se logre al final. Finalmente están las condiciones de trabajo, el cual cuenta con elementos a evaluar cómo es la oportunidad y desarrollo de la institución, ello va de la mano con la productividad.

3.2.1.7. Enfoque teórico de la satisfacción laboral

Franco (2018) se sustenta en la Teoría de los dos factores de Herzberg, en la cual se señala que ciertos factores en el lugar en el que se labora resultan en la satisfacción en el trabajo. Los factores que incentivan a los individuos pueden transformar a lo largo de su camino, sin embargo, el respeto que se tiene a uno mismo, resulta ser un factor motivacional resaltante en cualquier parte de su vida. Para el autor los factores motivadores (satisfactores) son: Logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, progreso y crecimiento. Así mismo los factores de higiene (insatisfechos) fueron: política de la empresa, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, estado, seguridad laboral y vida personal, este último factor no significa que la presencia de ello mejorará la salud, pero lo que si puede causar la ausencia de este factor es el deterioro de la salud.

Es preciso decir, que la teoría planteada para la satisfacción laboral es importante, por base a los factores motivadores deben estar ligadas en las actividades que desempeñan el personal, ya que precisa un correcto desempeño y que a su vez afianza la confianza y seguridad con la entidad. Respecto a los factores de higiene, es preciso que la persona cuida su imagen con una correcta higiene ya que la ausencia de ella puede traer consecuencia con su salud. Por lo tanto, estos dos factores influyen correctamente en la satisfacción laboral si estas son desempeñadas adecuadamente. De tal forma, es importante conocer el sustento y punto de partida del estudio de la variable, teniendo en cuenta algún fenómeno que ocurre dentro de ella, en este caso en las organizaciones y siendo la satisfacción laboral un elemento clave de productividad y buen clima institucional.

3.2.2. Estrés laboral

3.2.2.1. Definición de estrés laboral

Oviedo (2016) señala que el estrés laboral tiene que ver con el desequilibrio que se da entre las exigencias y presiones con las que tiene que lidiar un individuo, relacionadas con sus conocimientos y capacidades, las cuales son puestas a prueba cada vez que el individuo afronta una actividad, ya que muchas veces éste, se enfrenta a situaciones con mucha presión laboral que desborda su capacidad de afrontamiento ante una situación determinada.

Una definición similar presenta Calderón y Vázquez (2018), los autores mencionan que el estrés laboral es causado por las exigencias y presiones laborales por parte de los empleadores hacia el empleado, no ajustándose a los conocimientos y capacidades que exige la situación.

Por otro lado, Ruiz (2015), señala que el estrés laboral se acrecienta debido al proceso de exigencias a las que se enfrenta el individuo, que requieren de una respuesta adecuada, poniendo en práctica sus recursos de adaptación para afrontar una serie de reacciones adaptativas y de movilización de recursos, las cuales provocan una activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye a la vez, una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), tales como: ansiedad, ira y depresión.

Así mismo, Cisneros y Tasilla (2017) señalan que el estrés laboral tiene que ver con la respuesta del individuo ante las exigencias que demandan las empresas de trabajo, las cuales superan su capacidad de afrontamiento, generando resquebrajamiento en el aspecto individual como en el ámbito laboral.

Por su parte, Montero (2010), conceptualiza al estrés laboral como grupo de fenómenos que se llevan a cabo en el organismo del trabajador con la participación de ciertos agentes

estresantes lesivos relacionados con el trabajo los cuales pueden afectar su salud.

Para Gutiérrez y Ángeles (2012), el estrés laboral muestra sus signos cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad del trabajador para hacerles frente o mantener la situación bajo control, lo que puede causar en el mismo algún problema de salud y también ciertas alteraciones los aspectos fisiológicos, psicológicos, emocionales y conductuales, lo que podría generar consecuencias en el rendimiento de las organizaciones.

Finalmente, Rojas, Tejada y Valladares (2017), manifiestan que las conductas y reacciones que tiene el empleado hacia sí mismo, aunadas a las exigencias ocupacionales del entorno, afectan el bienestar físico y mental del trabajador.

Conforme a las diferentes definiciones que se han tomado en consideración, se puede conceptualizar al estrés laboral, como al mecanismo que se pone en marcha cuando una persona se ve envuelta por una exageración de situaciones que superan sus recursos para poder cumplir con las expectativas requeridas y a la vez superarlas. Esto conlleva a las consecuencias de enfermedades, problemas motoras y cognitivas, trastornos psicológicos como también produce la disminución de calidad, bajo rendimiento y productividad. El estrés laboral es importante conocer y qué características tiene cuando empieza a manifestarse, esto con el fin de tomar medidas preventivas y para hacer frente e a ello, tanto de manera personal como por parte de la organización en donde se desempeña la persona.

3.2.2.2. Síntomas del estrés laboral

Teniendo en cuenta la propuesta hecha por García y Gil (2016) se puede afirmar que la cronificación del estrés laboral

abarca un amplio abanico de síntomas, físicos como psíquicos, que conllevan a un difícil tratamiento, entre los que destacan:

Síntomas físicos: Los síntomas que más sobresalen son los dolores de cabeza intensos, gastritis, así como el aumento de la presión arterial y colon irritable, así mismo son más propensos a enfermedades originadas por el sistema inmune (gripe), también suelen sufrir taquicardia, temblores corporales, sudoración, obesidad y sobrepeso, pérdida del cabello y aparición de la caspa, menstruación irregular, enfermedades cardiacas, presión de dientes y mandíbula (bruxismo), manos y pies fríos, tensión muscular, falta o aumento de apetito, diarrea o estreñimiento, insomnio, tartamudeo, alteraciones de la piel (acné, rosácea, urticaria, arrugas, flacidez, dishidrosis, psoriasis, herpes bucales), fatiga y sequedad de boca, todo estos síntomas es generado por una falta de habilidades blandas y duras conllevándolo al estrés laboral.

Síntomas psíquicos: Empieza a dificultarse la capacidad de concentración, incrementando su nivel de errores y haciéndolo lento en la toma de decisiones, muchas veces disminuyendo su capacidad de concentración y aumentando el olvido y la ansiedad, conllevándolo a una preocupación en exceso y obteniendo un pensamiento catastrófico, llegando al punto de la irritabilidad y la reducción del deseo sexual, así como a los constantes cambios de humor.

Es muy importante identificar los síntomas que produce el estrés laboral por el bien de la salud, estos síntomas parten de manera física y psíquica; la primera, concierne al agotamiento, jaquecas, sobre peso, obesidad, falta de energía, alteraciones del sueño entre otros, respecto al segundo se basa en la falta de concentración, preocupación, miedo, pánico, depresión cambios de humor, etc. Sabemos que son producidas por la sobrecarga de trabajo y excesiva responsabilidad. Asimismo, puede originar dolor de cabeza, mala memoria e incluso ocasionar la diarrea,

problemas a nivel sexual. Los síntomas en toda enfermedad logran manifestarse en diferentes niveles conforme esta vaya desarrollándose en la persona, en cuanto al estrés laboral es igual, el cual se evidenciará dentro del área que se desempeña y siendo un claro ejemplo los usuarios que se encuentran involucrados y personas que asisten al servicio, ya que en la calidad de atención es en donde se verá en qué estado se encuentra el trabajador profesional.

3.2.2.3. Tipos del estrés laboral

Para Ruiz (2015) en el ambiente laboral se registran cinco tipos de estrés:

El primero viene a ser el estrés propiamente dicho, que se puede manifestar en cualquier actividad laboral y consiste en la hiperactividad emocional con predominio de daño fisiológico.

El segundo tipo es el síndrome de "burnout" o de "estar quemado" que se origina sobre todo en profesiones que implican ayuda y/o atención de la salud (médicos, personal de enfermería, etc.). En este síndrome predomina el daño emocional con efectos negativos y sus manifestaciones clínicas son alteraciones del estado de ánimo, metabólico y cardiovascular.

En tercer lugar, se encuentra el "mobbing" o acoso psicológico en el trabajo, que se basa en una falta de respeto y de consideración respecto del derecho a la dignidad del trabajador. Sus efectos son trastornos físicos y psíquicos, como conductas auto lesivas, que pueden implicar ruptura familiar y/o suicidio.

En cuarto lugar, se tiene el síndrome agudo de estrés y de estrés postraumático es consecuencia de una experiencia muy traumática que implica una amenaza seria a la seguridad o integridad física. Provoca trastornos de ansiedad que afectan, explícitamente, a los integrantes de los Cuerpos de Seguridad del Estado, como es el caso de los bomberos, equipos de

rescate, personal de agencias bancarias o comercios expuestos a acciones delictivas, y a trabajadores que sufren un accidente laboral grave o con riesgo de muerte.

El quinto y último es el 'Karoshi', un término que procede de Japón y provoca la muerte por exceso de trabajo, en entornos laborales muy exigentes, por razones de producción y productividad.

Es preciso resaltar que los diferentes tipos de estrés conlleva a un desgaste de la salud tanto física como mental, pero en distintos grados, se toma en cuenta estos cinco tipos de estrés a tal motivo que puede originar hasta la muerte; por ejemplo, los dos últimos tipos de estrés, que han existido casos de muerte y suicidios que ha sido producto del estrés laboral, están sometidos a duras horas de trabajo con remuneraciones bajas, con tal que la producción no disminuya sin importar la salud de las personas y menos de las condiciones del entorno donde se desarrolla el trabajo. Todos estos tipos de estrés analizados y conocidos conforme su conceptualización, logran formar parte importante de una percepción del estrés en diferentes ámbitos en donde interactúa el ser humano y lo cual también va acorde a su grado de maduración y edad.

3.2.2.4. Factores que originan estrés laboral

Oviedo (2016), el autor señala que la mayoría de las causas del estrés laboral se encuentran relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se manejan las entidades, agrupando nueve factores en dos grupos:

Características del trabajo: donde señala que los factores que originan el estrés laboral son:

Características del puesto: La aversión que produce este tipo de tareas monótonas y aburridas es la falta de variedad y las tareas desagradables.

Volumen y ritmo de trabajo: Lo cual se debe al exceso o escasez de trabajo y trabajos con plazos muy estrictos.

Horario de trabajo: Esto se debe a horas de trabajo extenuantes o fuera del horario normal y sistemas de turnos mal elaborados.

Participación y control: Viene a ser la falta de participación en la toma de decisiones, aunado a una falta de control por los métodos del trabajo y el horario laboral.

Contexto laboral: Los factores que originan el estrés laboral son:

-Perspectivas profesionales, estatus y salario: Este factor se debe a la inseguridad laboral, falta de perspectivas de promoción profesional, promoción excesiva o insuficiente, actividad poco valorada socialmente, remuneración por trabajo a destajo, sistemas que evalúan al personal pocos claros y las carencias de capacidades para el puesto.

-Papel en la entidad: Se evidencia un rol indefinido, con funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, está el simple hecho de tener a cargo a otras personas y ocuparse de sus problemas, es bastante desgastante para el personal.

-Relaciones interpersonales: Se experimenta una supervisión inadecuada y desconsiderada que no proporciona apoyo, las malas relaciones con los compañeros, e incluso llegando a la intimidación, acoso y violencia, así mismo la ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

-Cultura institucional: Donde se experimenta la mala comunicación, el liderazgo inadecuado, y la falta de claridad en los objetivos de la estructura de la organización.

-Relación entre la vida familiar y la vida laboral: El trabajador experimenta exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar, con una de falta de apoyo en el trabajo por parte de los empleadores con respecto a los problemas familiares y

falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Conforme a los factores que plantea este autor, resalta una cultura institucional que precisa a una incorrecta comunicación, con objetivos no muy claros y un liderazgo inapropiado, asimismo en base a las características del trabajo involucra a la designación de tareas o actividades aburridas y desagradables, también a los ritmos de trabajo que pueden ser un dolor de cabeza ya que están estrictamente regidos a un plazo específico, al mismo tiempo de horarios de trabajo excesivos entre otros. Sin olvidar de un estatus y salario que son factores importantes que pueden originar un estrés laboral en el personal. En general existen diferentes situaciones y acciones basadas en la gestión dentro de una organización que puede originar el estrés laboral en la persona, cada una de ellas teniendo un grado en específico de impacto.

3.2.2.5. Dimensiones del estrés laboral

Las dimensiones fueron establecidas por Maslach (1996, citado en Cisneros y Tasilla, 2017), siendo estas las siguientes: **Agotamiento emocional:** Viene a ser el cansancio y fatiga que puede manifestarse en forma física o psíquicamente. En el campo laboral suele referirse a la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye, es decir la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento laboral se muestra cuando el trabajador toma conciencia de la incapacidad que tiene para seguir sirviendo a sus pacientes con el mismo entusiasmo como lo hacía en sus primeros tiempos.

Despersonalización: Se concibe como el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la

irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo. El profesional experimenta un claro distanciamiento no sólo de las personas beneficiarias de su trabajo, sino de sus compañeros de equipo con los que trabaja, mostrando una actitud irritable, irónica y despectiva, atribuyéndoles la responsabilidad de sus frustraciones y de su falta de rendimiento laboral.

Realización personal: Se define como la obtención de logro del empleado, haciéndose competitivo con los otros y desarrollando sus emociones y satisfacción laboral.

Respecto a las dimensiones que se establecieron en el presente trabajo, fue de gran transcendencia ya que permitió evaluar en qué nivel de estrés laboral se encontraron el personal de sanidad de la PNP, por tal aspecto, comprendió al cansancio emocional, basado en un conjunto que se caracterizó por la pérdida frecuente de energía, fatiga o agotamiento; se tuvo presente la despersonalización donde desarrolló un conjunto de actitudes negativas con respuestas de irritabilidad a cualquier cosa, por último se tuvo la realización personal, conllevó a una baja productividad, baja capacidad en realizar las actividades. Las dimensiones analizadas y determinadas para la variable van a permitir su medición y conocerla de manera más específica.

3.2.2.6. Enfoque teórico del estrés laboral

Según Cremades (2015) el estrés laboral se sustentó en los siguientes enfoques:

Teorías basadas en la respuesta: (Enfoque fisiológico o bioquímico). Esta teoría fue establecida por Selye, este autor conceptualizó el término de estrés como un síndrome o un conjunto de respuestas de índole fisiológicas que resultaron ser no específicas del organismo a una serie de agentes que resultaron ser nocivos y que se encuentran dentro del entorno de la naturaleza, tanto física como química. Estos factores perjudiciales y que desencadenan estrés tienden a atentar

contra el equilibrio del organismo, provocando una contestación inespecífica.

Teorías basadas en el estímulo: (Enfoque psicológico y psicosocial). Este grupo teórico tiende a afirmar que una característica del estrés es que se encuentra vinculado al estímulo del entorno, de esta forma lo interpreta como la alteración del funcionamiento del organismo. Por lo tanto, el estrés tiende a localizarse fuera de la persona, al que le corresponde el efecto producido por el estrés.

Teorías basadas en la interacción: (Enfoque cognitivo). La cual tiene como representantes a Lazarus y Folkman. Ellos señalaron que el estrés pudo ser entendido en término de la interpretación cognitiva que el individuo realizó sobre la capacidad estresora que tuvo el evento. Así pues, las dos teorías antes mencionadas observaron a la persona como un ente pasivo durante el proceso de estrés, pero de acuerdo a esta teoría, el estrés fue ocasionado por medio de la relación que se dio de forma particular entre el individuo y el ambiente en el cual se desenvuelve, lo que significa, que de acuerdo a la evaluación que realizó el individuo al entorno, el cual puede resultarle ya sea amenazante o desbordante del recurso, poniendo en esa situación a su bienestar en peligro.

En concordancia con los autores quienes señalaron por medio de sus teorías que hicieron frente al estrés laboral, presentaron una idea semejante, basándose en la evaluación que hace la persona con su entorno, estas evaluaciones en particular la visualizaron como amenazantes que desbordaron su bienestar laboral, además asociados a estímulos del ambiente, alterando o perturbando el organismo. Entonces se pudo decir que el estrés estuvo asociado extrínsecamente del individuo. De tal forma, fue importante conocer el sustento y punto de partida del estudio de esta variable, la cual se inició desde hace muchos años y en donde se estudió el

comportamiento de los trabajadores en base a decisiones y acciones de todo tipo de las autoridades o de sus superiores, evidenciando sobre ello un conjunto de sentimientos y acciones que fueron poco favorables para el logro adecuado de la productividad, siendo un elemento importante e influenciador en el grado de estrés laboral.

3.3. Marco Conceptual

Cansancio emocional: Consideró como la pérdida o el deterioro ya sea de uno o de varios recursos emocionales (Cisneros y Tasilla, 2017).

Despersonalización: La cual consiste en desarrollar una serie de actitudes que resultaron ser negativas, así como insensibles hacia al paciente, cliente, compañero, entre otros. Se expresó por una transformación negativa de la actitud y respuesta hacia los otros, presentando cuadros de irritabilidad, así como una desmotivación hacia la labor que se realizó (Cisneros y Tasilla, 2017).

Estrés: Es la interacción que se dio entre la persona y el entorno, la cual pudo ser tanto real como imaginaria que la persona al evaluarla tiende a considerarla amenazante, así como riesgosa para su bienestar (Calderón y Vázquez, 2018).

Estrés laboral: Resultó ser la reacción de la persona ante ciertas exigencias que se dieron dentro de su entorno laboral a la cual se le suman otros factores, las cuales tienden a superar su capacidad para afrontarla, generando un desequilibrio no solo en el aspecto individual, sino también en su entorno laboral (Cisneros y Tasilla, 2017).

Satisfacción laboral: Resultó ser el estado emocional, siendo este positivo o de índole placentera, lo cual fueron el resultado de

un discernimiento subjetivo de la experiencia laboral que tuvo (Toledo, 2015).

Satisfacción extrínseca: Es aquella que se originó por medio del sueldo que percibe, del beneficio laboral, de la condición tanto ambiental como física, por los pares y del diálogo que se dio (Neira y Salinas, 2017).

Satisfacción intrínseca: Resulta ser aquella que hace que el trabajador se encuentre satisfecho con el cargo que tuvo, el cual se encontró vinculado con el trabajo en sí, la recompensa, el reconocimiento que se le da, así como la promoción (Neira y Salinas, 2017).

Realización personal: Consiste en la autoevaluación que uno realiza de su trabajo (Cisneros y Tasilla, 2017).

IV. METODOLOGÍA

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, que, de acuerdo con Hernández et al., (2010), se utilizó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de dar a conocer pautas de comportamiento y probar teorías.

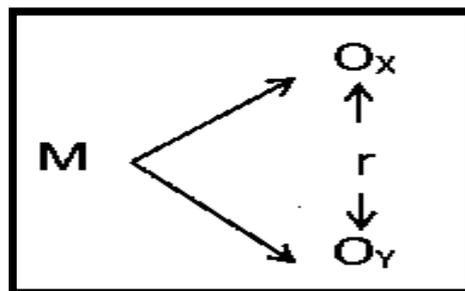
4.1. Tipo y Nivel de investigación

La investigación fue de tipo básica. Hernández, et al. (2014), señalaron que la investigación básica estuvo encaminada a buscar conocimientos, los cuales debieron ser recientes y actuales, pero estos no lograron tener un desenlace.

Siendo de nivel correlacional, de manera que tuvo como finalidad conocer el grado de relación que existió entre dos o más variables en una muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.2. Diseño de Investigación

El diseño seleccionado fue No experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional. Teniendo el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra de estudio (Personal)

Ox = Variable (Satisfacción laboral)

Oy = Variable (Estrés laboral)

r = Relación entre ambas variables

4.3. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe relación inversa entre la satisfacción y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación inversa entre la satisfacción intrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

HE2. Existe relación inversa entre la satisfacción extrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

4.4. Identificación de las variables

Variable X. Satisfacción laboral

Dimensiones

D1. Satisfacción intrínseca

D2. Satisfacción extrínseca

Variable Y. Estrés laboral

Dimensiones

D1. Agotamiento emocional

D2. Despersonalización

D3. Realización personal

4.5. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Según Cubas (2018), concluye que la satisfacción laboral en el ámbito de la salud se relaciona a un conjunto de actitudes que se manifiestan en los profesionales de salud, como pueden ser enfermeros, médicos, personal administrativo, etc., las cuales se presentan en base a logros obtenidos por medio del	La variable satisfacción laboral estuvo operacionalizada mediante un cuestionario que estuvo estructurado en función de sus dimensiones establecidas en las bases teóricas.	Satisfacción extrínseca (1 al 10)	-Sueldo -Supervisión -Beneficios laborales - Compañeros de trabajo -Trabajo en sí -Recompensa y reconocimiento -Promoción	Escala ordinal
			Satisfacción intrínseca (11 al 20)	-Trabajo en sí -Recompensa y reconocimiento -Promoción	

	cumplimiento de necesidades propias de cada una, y en base a recompensas.				
Estrés laboral	Para Calderón y Vázquez (2018, p.20) 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.	La variable estrés laboral estuvo operacionalizada mediante un cuestionario que estuvo estructurado en función de sus dimensiones establecidas en las bases teóricas.	Agotamiento emocional (1,2,3,6,8,13,14,16,20)	-Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por demandas del trabajo. - Cansancio -Fatiga -Malestar -Agotamiento -Desgaste	Escala ordinal
			Despersonalización (5,10,11,15,22)	- Distanciamiento -Irritabilidad -Subestimación -Complejo de -Superioridad -Cohibición	

			Realización personal (4,7,9,12,17,18,19,21)	-Evalúa los sentimientos de autoeficacia -Realización personal en el trabajo	
--	--	--	--	---	--

4.6. Población – Muestra

Población

Latorre, et al. (2003) consideraron que la población viene a ser el conjunto de todos los individuos en los que se desea estudiar el fenómeno.

La población estuvo compuesta por 55 participantes, los cuales formaron parte del personal asistencial de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú de Ica, 2023.

Muestra

No requiere

Criterios de inclusión

- Personal asistencial de la sanidad de la PNP de Ica.
- Personal que desea participar del estudio.
- Personal que asisten de forma periódica.

Criterios de exclusión

- Personal de la sanidad que no deseen participar del estudio.
- Personal de la sanidad que están con licencia.
- Personal de la sanidad que hacen trabajo remoto.
- Personal que está en adaptación a la vida civil.

Muestreo

El muestreo utilizado fue; el muestreo no probabilístico de tipo censal.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se llevó a cabo mediante la presentación de una solicitud a la universidad Autónoma de Ica, solicitando la carta de presentación para entregar a la Sanidad de la Policía y que se nos brinde la facilidad en la recolección de datos; siendo esta respuesta

positiva permitiendo el ingreso a sus instalaciones para poder aplicar los instrumentos de medición. Por consiguiente, se realizó la recolección de datos a todo el personal, que viene laborando en la Sanidad Policial de Ica, para obtener los resultados de nuestra investigación.

Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta con ella se buscó indagar la opinión de una parte de la población, sobre un tema en especial (Abanto, 2014, p.49).

Instrumentos:

Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral: Este instrumento tuvo por objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal de la sanidad; teniendo un total de 20 ítems estructurados en función de sus dimensiones: Satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Se anexa la ficha técnica del mismo:

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de satisfacción laboral
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	30 minutos
Muestra:	55 participantes
Dimensiones:	-Satisfacción intrínseca -Satisfacción extrínseca
Escala valorativa:	-Totalmente de acuerdo -De acuerdo -Indeciso -En desacuerdo -Totalmente en desacuerdo

Cuestionario para evaluar el nivel de estrés laboral: Este instrumento tuvo por objetivo evaluar el nivel de estrés laboral del personal de la sanidad; teniendo un total de 22 ítems estructurados en función de sus dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se anexa la ficha técnica del mismo:

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar el nivel de estrés laboral
Autor(a):	Adaptado del Inventario de Maslach
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de estrés laboral
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	20 minutos
Muestra:	55 participantes
Dimensiones:	-Agotamiento emocional -Despersonalización -Realización personal
Escala valorativa:	-Nunca -Algunas veces al año -Algunas veces al mes -Algunas veces a la semana -Diariamente

4.8 Técnicas de análisis y procesamiento de variables

Luego de recoger los datos se realizó el siguiente procedimiento; se inicia al concluir la recolección de los datos. El investigador en posesión de un cúmulo de información, procederá a organizar la información que permita extraer conclusiones para así poder responder a las interrogantes que llevaron a realizar la investigación. Una vez obtenidos los datos se procedió a su análisis considerando los siguientes pasos:

1° Codificación: La información fue seleccionada y se generó códigos para cada uno de los sujetos muestrales.

2° Calificación: Consiste en asignar un puntaje o valor según los criterios establecidos en la matriz del instrumento para la recolección de datos.

3° Tabulación de datos: En este proceso se elaboró una data donde se encontraron todos los códigos de los sujetos muestrales y en su calificación se aplicó estadígrafos que permitieron conocer cuáles fueron las características de la distribución de los datos, por la naturaleza de la investigación se utiliza la media aritmética y desviación estándar.

4° Interpretación de los resultados: En esta etapa una vez tabulados los datos se presentaron en tablas y figuras, estos fueron interpretados en función de la variable.

5° Comprobación de hipótesis: Las hipótesis de trabajo fueron procesadas a través de los métodos estadísticos.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de Resultados

Tabla 1.

Datos sociodemográficos del personal de la Sanidad Policial de Ica.

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	26	46.4%
	Femenino	30	53.6%
Edad	20 a 30 años	4	7.1%
	31 a 40 años	17	30.4%
	41 a 50 años	12	21.4%
	51 a 60 años	21	37.5%
	61 a 70 años	2	3.6%
Estado civil	Casado	29	51.8%
	Soltero	21	37.5%
	Viudo	1	1.8%
	Conviviente	5	8.9%
Tiempo de servicio	Menos de 2 años	4	7.1%
	3 a 6 años	10	17.9%
	7 a 11 años	10	17.9%
	Mas de 11 años	32	57.1%

Tabla 2.

Satisfacción laboral del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	19	33.9%
Alto	37	66.1%
Total	56	100.0%

Fuente: Base de datos

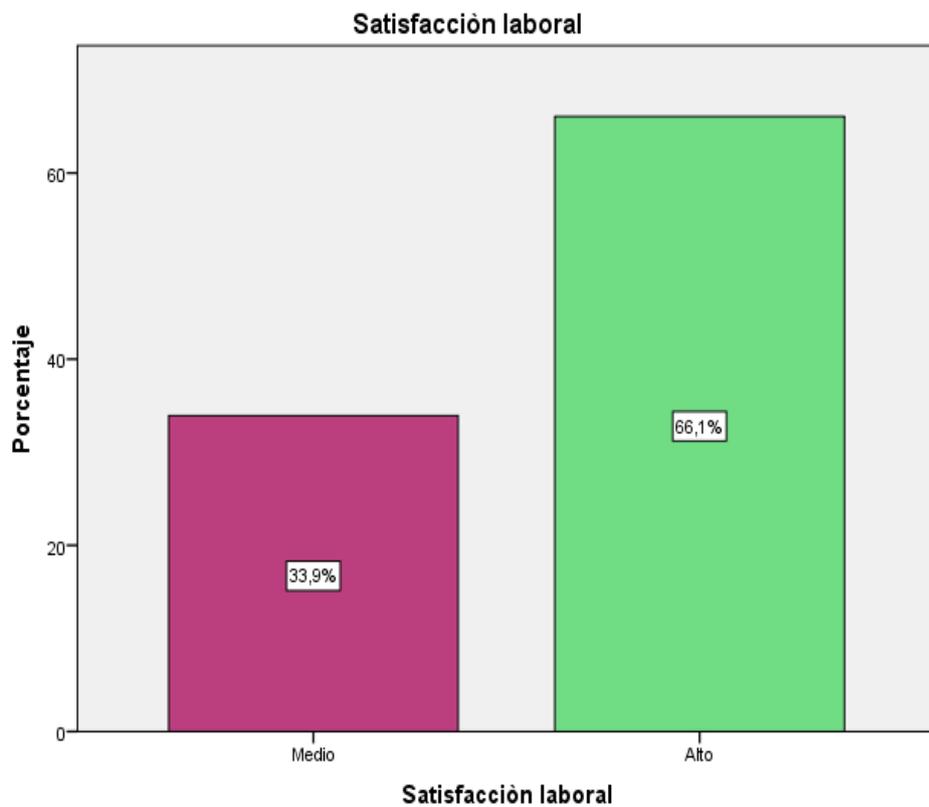


Figura 1. Satisfacción laboral del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.

Tabla 3.

Satisfacción intrínseca del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	22	39.3%
Alto	34	60.7%
Total	56	100.0%

Fuente: Base de datos.

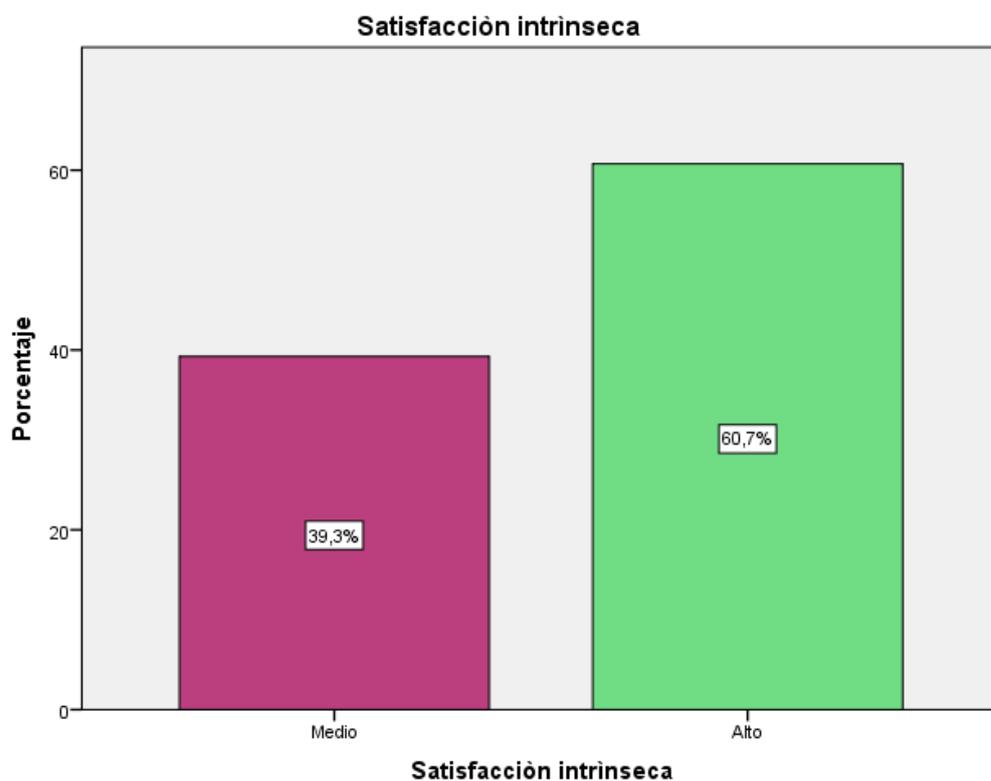


Figura 2. Satisfacción intrínseca del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.

Tabla 4.

Satisfacción extrínseca del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.8%
Medio	21	37.5%
Alto	34	60.7%
Total	56	100.0%

Fuente: Base de datos

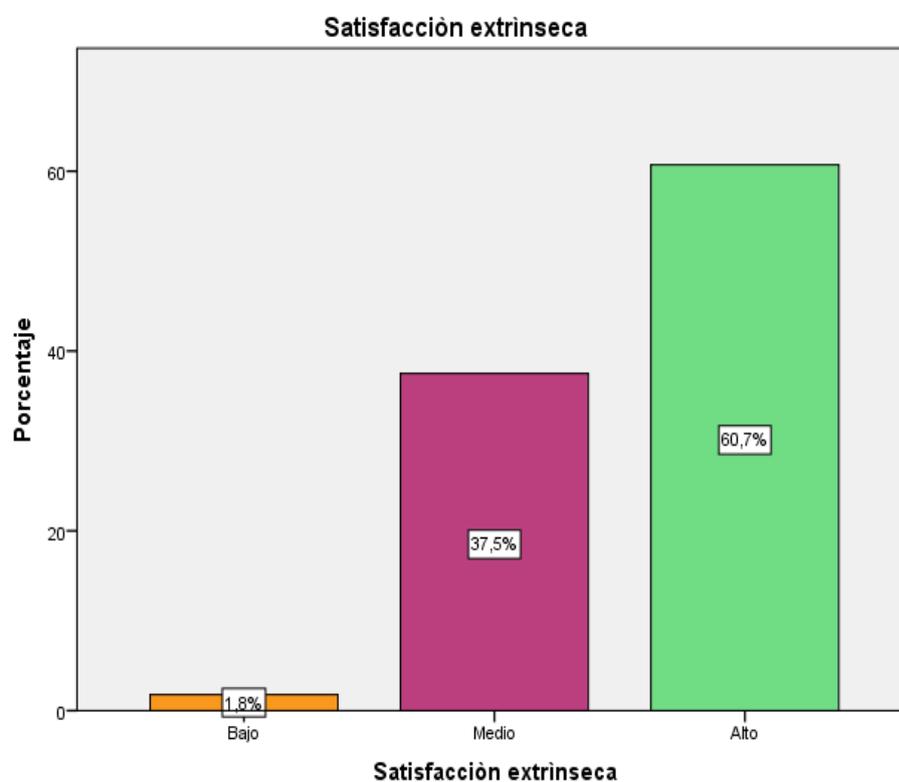


Figura 3. Satisfacción extrínseca del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.

Tabla 5.

Estrés laboral del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	47	83.9%
Medio	9	16.1%
Total	56	100.0%

Fuente: Base de datos.

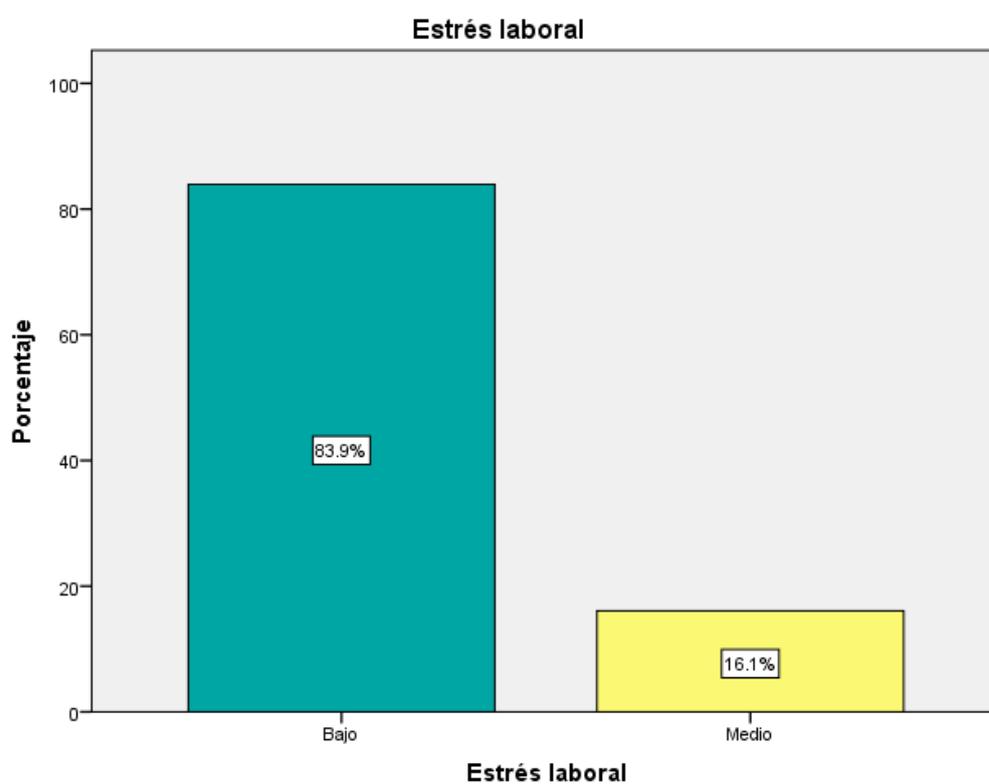


Figura 4. *Estrés laboral* del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.

Tabla 6.

Agotamiento emocional del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	66.1%
Medio	16	28.6%
Alto	3	5.4%
Total	56	100.0%

Fuente: Base de datos.

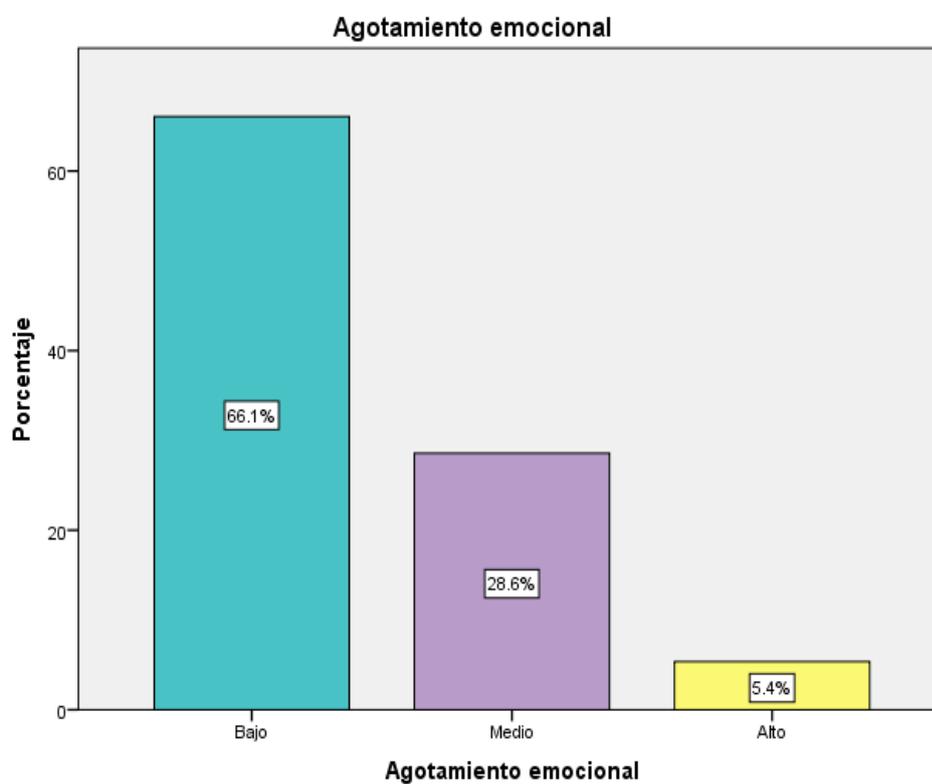


Figura 5. Agotamiento emocional del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.

Tabla 7.

Despersonalización del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	44.6%
Medio	22	39.3%
Alto	9	16.1%
Total	56	100.0%

Fuente: Base de datos.

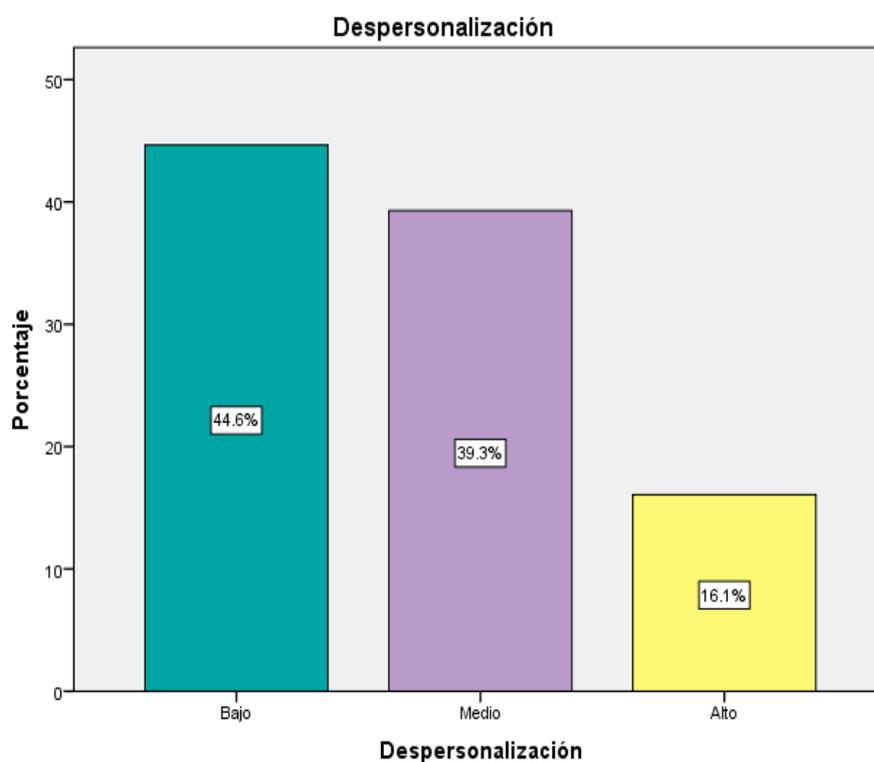


Figura 6. Despersonalización del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica - 2023.

Tabla 8.

Realización personal del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	56	100.0%

Fuente: Base de datos

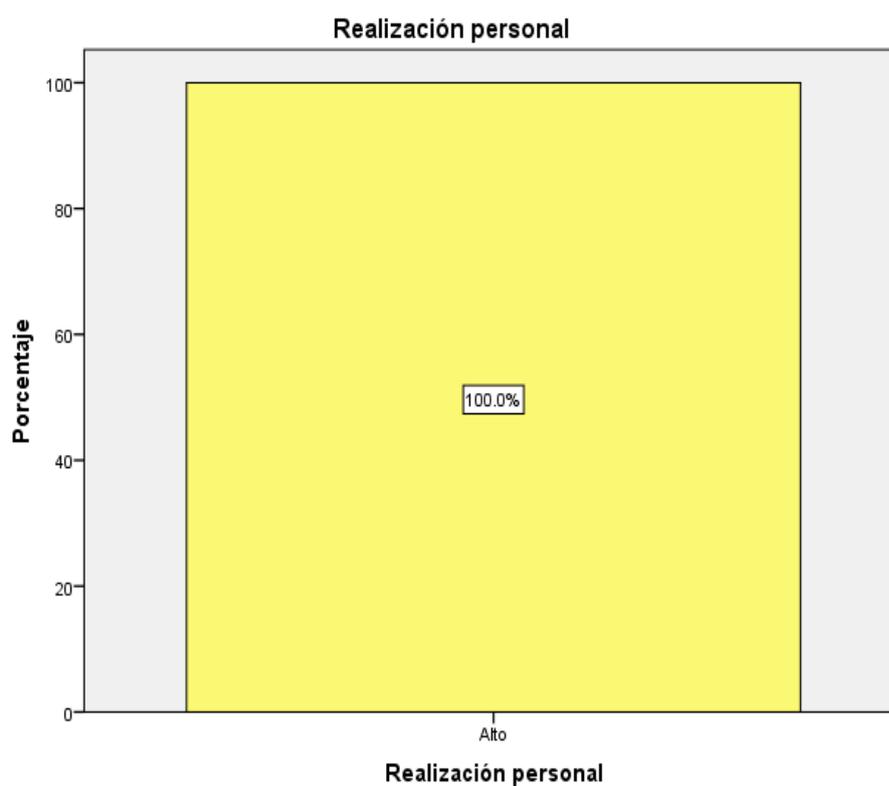


Figura 7. Realización personal del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

5.2 Interpretación de los resultados

En la tabla 2, en cuánto a la satisfacción laboral del personal de la Sanidad, se observa que el 33.9% (19/56) se ubicó dentro de la categoría de medio y el 66.1% (37/56) se ubicó dentro de la categoría alto.

En la tabla 3, en cuánto a la satisfacción intrínseca del personal de la Sanidad, se observa que el 39.3% (22/56) se ubicó dentro de la categoría de medio y el 60.7% (34/56) se ubicó dentro de la categoría alto.

En tabla 4, en cuánto a la satisfacción extrínseca del personal de la Sanidad, se observa que el 1.8% (1/56) se ubicó dentro de la categoría de bajo, el 37.5% (21/56) se ubicó dentro de la categoría medio y el 60.7% (34/56) se ubicó dentro de la categoría alto.

En tabla 5, en cuánto al estrés laboral del personal de la Sanidad, se observa que el 83.9%% (47/56) se ubicó dentro de la categoría de bajo y el 16.1% (9/56) se ubicó dentro de la categoría de medio.

En tabla 6, en cuánto al agotamiento emocional del personal de la Sanidad, se observa que el 66.1% (37/56) se ubicó dentro de la categoría de bajo, el 28.6% (16/56) se ubicó dentro de la categoría medio y el 5.4% (3/56) se ubicó dentro de la categoría alto.

En la tabla 7, en cuánto a despersonalización del personal de la Sanidad, se observa que el 44.6% (25/56) se ubicó dentro de la categoría de bajo, el 39.3% (22/56) se ubicó dentro de la categoría medio y el 16.1% (9/56) se ubicó dentro de la categoría alto.

En la tabla 8, en cuánto a la realización personal del personal de la Sanidad, se observa que el 100.0% (56/56) se ubicó dentro de la categoría alto.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis inferencial

En este capítulo se llevó a cabo el análisis de los estadísticos descriptivos de cada una de las variables y por ende de sus dimensiones. Por consiguiente, se realizó la prueba de normalidad para ver si estamos frente a datos paramétricos o no paramétricos, finalizando con la prueba de hipótesis.

Tabla 9.

Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral y sus dimensiones.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis
Satisfacción laboral	56	54	97	76,71	9,532	-,040	-,370
Satisfacción intrínseca	56	25	50	37,75	5,822	-,253	-,403
Satisfacción extrínseca	56	23	49	38,96	4,862	-,494	1,061
N válido (por lista)	56						

Para la variable satisfacción laboral como valor mínimo se obtuvo 54 puntos, siendo su valor máximo 97; con una media de 76.71, ubicándose en la categoría de 74 - 100 (alta); con una desviación estándar de 9.532. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de -0.040, presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de -0.370, resultando ser platicúrtica.

Para la dimensión satisfacción intrínseca como valor mínimo se obtuvo 25 puntos, siendo su valor máximo 50; con una media de 37.75, ubicándose en la categoría de 24 - 37 (media); con una desviación estándar de 5.822. De acuerdo a las medidas de

forma, el coeficiente de asimetría fue de -0.253, presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de -0.403, resultando ser platicúrtica.

Para la dimensión satisfacción extrínseca como valor mínimo se obtuvo 23 puntos, siendo su valor máximo 49; con una media de 38.96, ubicándose en la categoría de 38 - 50 (alta); con una desviación estándar de 4.862. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de -0.494, presentando una curva negativa. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de 1.061, resultando ser leptocúrtica.

Tabla 10.

Estadísticos descriptivos del estrés laboral y sus dimensiones.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis
Estrés laboral	56	24	71	40,32	11,703	,712	,303
Agotamiento emocional	56	9	40	16,89	5,969	1,37 5	3,174
Despersonalización	56	5	16	7,20	2,895	1,48 6	1,628
Realización personal	56	8	32	16,23	5,762	,435	-,462
N válido (por lista)	56						

Para la variable estrés laboral como valor mínimo se obtuvo 24 puntos, siendo su valor máximo 71; con una media de 40.32, ubicándose en la categoría de 22 - 51 (bajo); con una desviación estándar de 11.703. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de 0.712, presentando una curva positiva. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de 0.303, resultando ser leptocúrtica.

Para la dimensión agotamiento emocional como valor mínimo se obtuvo 9 puntos, siendo su valor máximo 40; con una media de 16.89, ubicándose en la categoría de 0 - 18 (bajo); con una desviación estándar de 5.969. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de 1.375, presentando una curva positiva. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de 3.174, resultando ser leptocúrtica.

Para la dimensión despersonalización como valor mínimo se obtuvo 5 puntos, siendo su valor máximo 16; con una media de 7.20, ubicándose en la categoría de 6 - 9 (media); con una desviación estándar de 2.895. De acuerdo a las medidas de

forma, el coeficiente de asimetría fue de 1.486, presentando una curva positiva. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de 1.628, resultando ser leptocúrtica.

Para la dimensión realización personal como valor mínimo se obtuvo 8 puntos, siendo su valor máximo 32; con una media de 16.23, ubicándose en la categoría de 0 - 33 (alta); con una desviación estándar de 5.762. De acuerdo a las medidas de forma, el coeficiente de asimetría fue de 0.435, presentando una curva positiva. Finalmente se obtuvo un valor de curtosis de -0.462, resultando ser platicúrtica.

Tabla 11.

Prueba de normalidad – Kolmogorov – Smirnov para una muestra.

		Satisfacción intrínseca	Satisfacción extrínseca	Satisfacción laboral	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Estrés laboral
N		56	56	56	56	56	56	56
Parámetros normales ^{a,b}	Media	37,75	38,96	76,71	16,89	7,20	16,23	40,32
	Desviación estándar	5,822	4,862	9,532	5,969	2,895	5,762	11,703
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,124	,092	,071	,112	,224	,141	,106
	Positivo	,091	,059	,066	,112	,222	,141	,106
	Negativo	-,124	-,092	-,071	-,093	-,224	-,077	-,082
Estadístico de prueba		,124	,092	,071	,112	,224	,141	,106
Sig. asintótica (bilateral)		,031 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,077 ^c	,000 ^c	,007 ^c	,179 ^c

Para la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que el tamaño de la muestra resultó ser mayor a 50 participantes, de acorde a los valores obtenidos estos resultan ser menores y mayores a 0.05, la cual evidencia que está frente a una distribución no paramétrica, donde se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación inversa entre la satisfacción y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación inversa entre la satisfacción y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Satisfacción laboral	Estrés laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 56	-,414** ,002 56
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,414** .002 56	1,000 .002 56

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación inversa entre la satisfacción laboral y estrés laboral en el personal en la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023; con un valor de correlación de -0.414; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.002$

Prueba de hipótesis específicas 1

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación inversa entre la satisfacción intrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación inversa entre la satisfacción intrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Satisfacción intrínseca	Estrés laboral
Rho de Spearman	Satisfacción intrínseca	Coefficiente de correlación	1.000	-.267*
		Sig. (bilateral)	.	.046
		N	56	56
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-.267*	1.000
		Sig. (bilateral)	.046	.
		N	56	56

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación inversa entre la dimensión satisfacción intrínseca y estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica-2021; con un valor de correlación de -0.267; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.046$

Prueba de hipótesis específicas 2

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación inversa entre la satisfacción extrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación inversa entre la satisfacción extrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Satisfacción extrínseca	Estrés laboral
Rho de Spearman	Satisfacción extrínseca	Coeficiente de correlación	1.000	-.467**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	56	56
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-.467**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	56	56

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación inversa entre la dimensión satisfacción extrínseca y estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica-2021; con un valor de correlación de -0.467; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1 Comparación de resultados

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación inversa que existe entre la satisfacción y estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional de Perú, Ica – 2023. Así mismo se busca determinar la relación inversa entre cada una de las dimensiones de la variable satisfacción (intrínseca y extrínseca), con la variable estrés.

Una de las limitaciones de la investigación fue el contexto en el cual se encuentra todo el mundo que es la pandemia, dónde se hizo difícil realizar la investigación, sin embargo, se ha tomado todas las medidas de bioseguridad, lo cual permitió cumplir con la recolección de datos de todos los sujetos muestrales.

Los instrumentos utilizados han sido seleccionados por estudiar las características y competencias de las variables de estudio, se elaboró un cuestionario para evaluar la satisfacción laboral, para el segundo fue una adaptación del inventario de Maslach de manera que tuvieron que pasar por los procesos de validez y confiabilidad, el primer proceso estuvo a cargo de un juicio de expertos, y en el segundo proceso se obtuvo como valor de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.919 y 0.866 respectivamente.

De igual manera se ha logrado establecer que existe relación inversa entre la satisfacción laboral y estrés laboral del personal de la Sanidad de la Policía Nacional de Perú, Ica – 2023; logrando obtener una correlación de -0.414

En cuanto a la variable de satisfacción laboral el 66.1% del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, tienen una satisfacción laboral alta, estos resultados difieren a los

encontrados por Franco (2018), teniendo como resultados que el nivel de satisfacción laboral es alto con un 95.0%; así mismo Torres (2018), determinó que existe una satisfacción laboral alta con un 61%. En cuanto a las bases teóricas, según Cubas (2018) la satisfacción laboral en el ámbito de la salud se relaciona a un conjunto de actitudes que se manifiestan en los profesionales de salud, como pueden ser enfermeros, médicos, personal administrativo, etc., las cuales se presentan en base a logros obtenidos por medio del cumplimiento de necesidades propias de cada una, por medio de recompensas.

Por otro lado, la variable estrés laboral un nivel bajo de 83.9%, estos resultados se acercan a de Velásquez (2016), en donde evidenció que el 57.5% presentaron un nivel de estrés bajo; así mismo Arqque y Bruno (2018), obtuvieron un 45.2% tanto para la categoría de bajo como medio en estrés laboral. Por otra parte, se fundamenta teóricamente en Calderón y Vázquez (2018) quienes mencionan que el estrés laboral es la respuesta que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su capacidad de afrontamiento laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

Primera: Se ha logrado determinar que existe relación inversa entre la satisfacción laboral y estrés laboral el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023; habiéndose encontrado un valor de correlación de -0.414, siendo negativa moderada.

Segunda: Se ha logrado establecer que existe relación inversa entre la satisfacción intrínseca y estrés laboral el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023; habiéndose encontrado un valor de correlación de -0.267, siendo una negativa baja.

Tercera: Se ha logrado establecer que existe relación inversa entre la satisfacción extrínseca y estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023; habiéndose encontrado un valor de correlación de -0.467, siendo una negativa moderada.

Recomendaciones

- Primera:** Al psicólogo encargado de la Sanidad en previa coordinación con el jefe del Policlínico Policial de Ica realizar talleres, charlas y capacitaciones tanto virtuales como presenciales sobre el manejo del estrés para el personal de la Sanidad Policial de Ica.
- Segunda:** Al personal de la Sanidad de Ica, seguir la misma línea en cuanto a la forma de trabajo de esta forma continuar con el mismo nivel de satisfacción que tienen; en caso de que sientan que puedan darse situaciones que generen insatisfacción, comunicarse directamente con el jefe del policlínico a fin de poder lograr soluciones de mejora.
- Tercera:** Al Personal de la Sanidad de Ica, acudir de manera periódica al psicólogo para su evaluación correspondiente, de tal forma que se pueda realizar ejercicios de relajación y así puedan tener una mejor salud física y emocional estable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W. (2014). *Guía de diseño y desarrollo del trabajo de investigación*. Trujillo: UCV:
- Arque, R. y Bruno, D. (2018). *Clima Organizacional y Estrés Laboral del Personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito de San Juan de Lurigancho – 2017*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3136>
- Barrera T. (2017). *Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29596/barrera_lt.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites, G., Chacaliza, C. y Huancahuari, J. (2017). *Factores y niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional de Ica – 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2867/36.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, N. y Vázquez, A. (2018). *Estrategias de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en una empresa de transportes de Arequipa*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7869>
- Cano, B. (2015). *Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Cano-Betzaida.pdf>
- Cisneros, J. y Tasilla, G. (2017). *Nivel de estrés laboral en enfermeros de centro quirúrgico del Hospital Regional Docentes Las Mercedes-Chiclayo 2017*. [Tesis de grado, Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo"]. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2926>

- Cremades, J. (2015). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería*. [Tesis doctoral, Universidad de Alicante]. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf
- Cubas, H. (2018). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2017*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Cajamarca]. http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2144/T016_71820323_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Franco, F. (2018). *Factores de la motivación laboral y su relación con la satisfacción laboral en miembros administrativos de la Policía Nacional del Perú, Tacna 2018*. [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna]. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/944>
- García, M. y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona* 19, ISSN 1560-6139, pp. 11-30. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- Guerra, D. (2019). *Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019*. [Tesis de grado, Universidad Privada de Huancayo]. repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/195/INFLUENCIA%20DEL%20ESTRÉS%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMERÍA%20EN%20SERVICIOS%20CRÍTICOS%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20PAMPAS%202019.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Gutiérrez, R. y Ángeles, I. (2011). *Estrés organizacional*. México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Ed). México: McGraw –Hill
- Latorre, A, Rincón D. y Arnal, J. (2003). Bases Metodológicas de la Investigación Educativa. Experiencia S.L. Barcelona.
- Mamani, N. (2017). *La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo*

- en la División de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014.* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/986>
- Medina, A. (2017). *Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil.* [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8987>
- Montero, G. (2010). Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>
- Neira, G. y Salinas, F. (2017). *Satisfacción laboral de la enfermera(o) profesional en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional.* [Tesis de grado, Universidad Cayetano Heredia]. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1330/Satisfaccion_NeiraCenteno_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oviedo, M. (2016). *Estrés Laboral, Dimensiones de la Personalidad y la Personalidad Resistente en Miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa 2016 (Realizado en las Comisarias Santa Marta y Palacio Viejo Arequipa).* [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3537>
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres.* [Tesis doctoral, Universidad de Extremadura]. https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Robbins, S. (2005). *Administración* (8° ed.). Mexico: Pearson educación

- Rojas, A., Tejada, P. y Valladares, R. (2017). *Influencia del estrés laboral en la relación enfermera – paciente en centro quirúrgico del Hospital Nacional, Lima – 2017*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_RojasEncarnacion_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, J. (2015). *Estrés laboral en el desempeño de los policías del departamento antinarcóticos de la ciudad de León en el período comprendido de marzo – noviembre 2007*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].
- Sanders, S. (2016). *Estrés laboral en personal de enfermería en la Unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela Universitaria, Tegucigalpa, Honduras. Enero – marzo 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/7800/1/t901.pdf>
- Tamayo, T. y Tamayo, M. (2004) *El proceso de la investigación científica*. 4ta edición. Editorial Limusa: México
- Toledo J. (2015). *La satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y trauma shock del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, durante el periodo enero – marzo del 2016*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/15/3/JESSICA%20CAROL%20TOLEDO%20ROSALES%20-%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20PERSONAL%20DE%20ENFERMERIA.pdf>
- Torres, A. (2018). *Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.cnu.edu.ni/Record/RepoUNANL2676>
- Vásquez, J. (2018). *Satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de investigación criminal de Lima*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú].

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/550/1/VASQUEZ%20CHUQUILIN%2C%20JUDITH%20JANETH%20.pdf>

- Velásquez, F. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi – Tulcán) durante el periodo de Septiembre – Octubre del 2016*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vera, J. (2018). *EL clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la salud del Hospital Militar Central, 2015*. [Tesis doctoral, Instituto Científico Tecnológico Del Ejército]. <http://repositorio.icte.ejercito.mil.pe/handle/ICTE/124>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción y estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional Del Perú, Ica – 2023.

Autor(es):

Guevara Marroquín, María Verónica

Guillen Palomino, Zeida Julissa

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023?</p> <p>Problemas específicos PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción intrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción extrínseca y el estrés</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.</p> <p>Objetivos específicos OE1. Establecer la relación que existe entre la satisfacción intrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.</p> <p>OE2. Establecer la relación que existe entre la satisfacción extrínseca y el estrés</p>	<p>Hipótesis general Existe relación inversa entre la satisfacción y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas HE1. Existe relación inversa entre la satisfacción intrínseca y el estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.</p> <p>HE2. Existe relación inversa entre la satisfacción extrínseca y el estrés laboral en el</p>	<p>Variable X. Satisfacción laboral Dimensiones D1. Satisfacción intrínseca D2. Satisfacción extrínseca</p> <p>Variable Y. Estrés laboral Dimensiones D1. Agotamiento emocional D2. Despersonalización D3. Realización personal</p>	<p>Tipo: Básica.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población: La población estuvo compuesta por 55 participantes, los cuales forman parte del personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú de Ica, 2023.</p> <p>Muestra: La muestra quedó constituida por la totalidad de la población, es decir por 55.</p> <p>Técnica: La encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p>

laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023?	laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023.	personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023 .		Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral. Cuestionario para evaluar el estrés laboral.
---	---	--	--	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Código:

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo con el fin de elaborar un sistema de estrategias para disminuir los factores que determinan los niveles de insatisfacción y así contribuir con la mejora de la calidad de atención. Por ello se le solicita que responda los siguientes enunciados con total veracidad.

Instrucciones:

El instrumento consta de dos partes: el primero corresponde a los datos sociodemográficos y laborales a los cuales Ud. responderá según corresponda. La segunda parte consta de 20 enunciados sobre las dimensiones Extrínsecas e Intrínsecas de la satisfacción laboral, a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) eligiendo la calificación del enunciado que se encuentre más acorde con su situación.

Edad:

Sexo: F () M ()

Estado civil

Soltero ()

Casado ()

Conviviente ()

Separado ()

Viudo ()

Ocupación:

Tiempo de servicio:

Menos de 2 años ()

De 3 a 6 años ()

De 7 a 11 años ()

Más de 11 años ()

TDA (5)	DA (4)	I (3)	ED (2)	TED (1)
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

		TDA	DA	I	ED	TED
	DIMENSIÓN EXTRÍNSECA					
1	Siento que me pagan una suma justo en el trabajo					
2	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.					
3	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.					
4	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
5	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.					
6	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.					
7	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
8	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.					
9	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.					
10	Cuento con materiales de bioseguridad personal.					
	DIMENSIÓN INTRÍNSECA					
11	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
12	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.					
13	Cuando término mi jornada de trabajo me siento feliz.					
14	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					

15	Siento que el trabajo que hago es apreciado.					
16	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día					
17	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos.					
18	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.					
19	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.					
20	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	12	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.919	20

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL

Código:

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

1	2	3	4	5
Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado(a).					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8	Siento que mi trabajo me está desagradando.					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.					
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento muy enérgico con mi trabajo.					
13	Me siento frustrado por el trabajo.					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22	Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas.					

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR ESTRÉS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	12	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.866	22

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

"Satisfacción y Estrés laboral en el Personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, -ICA- 2021"

Nombre del Experto: Ps. Jhon Leonardo Barriga Torres

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

• Ninguna.


 OS - 403325
 Jhon Leonardo BARRIGA TORRES
 CAPITÁN PSICÓLOGO S.PNP
 C.P.S.P. 22171

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Satisfacción y estrés laboral en el Personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú. ECA - 2021"

Nombre del Experto: Ps. Esther Pilar Zúñiga Arizanca

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple.	

III. OBSERVACIONES GENERALES



 Esther Pilar Zúñiga Arizanca
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. N° 36645
 No. DNI: Esther Pilar Zúñiga Arizanca
 45581748

Nombre: _____
 No. DNI: _____

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Satisfacción y calidad laboral en el Personal de la Secretaría de la
Política Nacional de Drogas e Investigación Social
 Nombre del Experto: Anguis de la Torre

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Revisar cuestionario, está bien.

Nombre: Elena Toranzo
 No. DNI: 42769020

Nombre: Anguis
 No. DNI: _____

OS 368594
 ANGLIS DE LA TORRE
 CAP. PS

OS 368594
 SRE A TORANZO
 CAP. PS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Satisfacción y estrés laboral en el Personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú. ECA - 2021"

Nombre del Experto: Ps. Esther Flor Ino Anzanza

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple.	

III. OBSERVACIONES GENERALES


 ESTHER FLOR INO ANZANZA
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. N°36645
 No. DNI: Esther Flor Ino Anzanza
 45581748

Nombre: _____
 No. DNI: _____

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

"Satisfacción y Estrés laboral en el Personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, -ICA- 2021"

Nombre del Experto: Ps. Jhon Leonardo Barriga Torres

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

• Ninguna.


OS - 403325
Jhon Leonardo BARRIGA TORRES
CAPITAN PSICOLOGO S.PNP
C.P.S.P. 22171

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Satisfacción y Estrés Laboral en el Personal de la Sanidad de la Población Nocturna del País Vasco - 2021.

Nombre del Experto: Tangüis de la Torre.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ningún cuestionario, está bien.

Nombre: Elena Tangüis
No. DNI: 42769020

OS 368594
TANGÜIS DE A TORRE
CAP. PSIC

Nombre: Tangüis
No. DNI:

OS 368594
TANGÜIS DE A TORRE
CAP. PSIC

Anexo 4: Base de datos

Base de datos de la variable satisfacción laboral

Satisfacción laboral																			
D1										D2									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5
4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5
2	2	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4
2	2	5	4	2	4	2	4	2	4	5	5	5	2	4	4	2	2	5	5
2	1	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	2	2	3	2	2	3	5
5	4	4	5	5	5	4	2	4	2	5	5	5	2	5	5	2	1	5	5
5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
5	2	2	2	2	5	5	2	2	2	4	5	2	2	2	5	5	5	2	5
5	5	4	4	2	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5
5	4	4	4	4	1	4	4	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	1
4	3	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
3	1	4	4	2	1	3	2	1	4	4	5	4	2	2	5	2	3	5	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
2	2	5	5	2	5	4	5	3	5	5	4	4	2	5	4	2	2	5	4
4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	2	2	4	2	2	5	4
2	2	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4
4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4

4	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	3	2	5	5	5	2	5	4	4	3	4	4
5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	2	4	5	3	3	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	3	4	4	3	2	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
4	2	5	4	2	4	4	4	1	1	2	4	1	2	4	1	4	3	1	1
4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
5	4	4	5	3	5	4	4	3	3	5	5	4	2	3	4	4	2	4	5
4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4
4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
4	4	4	5	4	1	4	5	4	4	3	1	4	3	4	2	3	2	4	4
5	5	4	5	3	5	4	4	3	2	4	5	5	2	3	4	2	5	3	5
5	2	2	5	4	5	3	4	2	4	5	4	5	2	4	5	2	2	3	1
4	3	3	4	2	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	4	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	2	4	4	2	4	2	4	3	2	5	4	4	2	3	4	2	2	5	5
4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	3	2	4	4
5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5
2	2	5	5	1	5	1	1	2	2	5	5	5	3	3	5	2	2	5	5
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5

4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4
4	4	5	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4
4	4	3	5	1	5	3	4	4	2	5	4	5	3	3	5	3	2	4	5
4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	5	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5

Base de datos de la variable estrés laboral

Estrés laboral																					
D1			D3	D2	D1	D3	D1	D3	D2		D3	D1		D2	D1	D3			D1	D3	D2
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	2	1	1	2	4	1	3	1	2	1	1	4	1	2	1	5	1	2	2	1
2	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	4	1	1	4	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	2	2	3	3	3	4	2	1	3	1	3	2	5	5	3	2	2
1	3	3	1	1	2	5	2	1	1	1	1	1	4	1	1	5	4	1	1	1	1
1	2	2	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	4	2	3	3	2	4	3	3	4	2	2	1	1	4	4	4	2	5	1
4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
1	1	3	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	2	4
2	3	3	2	1	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	5	3
2	2	3	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	2	1	2	4	1	1
1	2	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	5	1
1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	4	2	1	1	2	1	4	1	2	4	1
1	3	3	1	4	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	4
1	4	4	1	1	1	2	1	5	1	1	5	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
2	3	3	1	5	2	1	1	2	2	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3
1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	5	1	1	5	1

3	3	4	1	1	3	1	2	1	3	1	4	2	3	1	3	1	4	4	3	2	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
4	3	3	1	1	1	4	1	3	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	4	4	2
1	2	2	1	1	2	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1
1	2	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1	1	1	1
2	2	2	1	1	2	5	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	2	4	2	4	1
2	2	2	1	1	2	1	3	4	1	1	4	1	4	1	2	3	4	1	1	4	5
5	5	5	1	1	5	1	5	2	1	4	5	5	4	1	1	2	3	3	5	5	1
3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1
1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	3	3
1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	4	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	4	5	1	1	4	2
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	3	4	1	1	1	4	1	5	1	1	4	1	1	5	1	1	1	3	3	1	1
1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	1	4	1	1	4	1	5	1	1	1	2
2	5	5	1	1	1	1	2	1	2	4	4	1	3	1	4	1	5	5	3	1	1
3	4	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	2	2	4	1
2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
2	3	1	1	2	1	3	1	2	2	2	4	1	3	2	2	3	3	2	1	5	1
5	2	3	1	1	2	4	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	4	4	4	1
2	2	1	1	1	2	4	5	4	1	1	4	1	3	1	1	4	3	4	5	4	1
2	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1

1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	4	1	1	1	3	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	5
1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	2	5	1	4	1	1	1	1	1	1	3	1
2	2	1	4	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	4	1	2	4	1
1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	2	4	2	4	1	2	1	4	4	2	2	1
2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	2	2	4
2	2	1	4	2	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	4	1	2	4	1

Anexo 5: Informe Turnitin 28 % de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
11_GUEVARA MARROQUIN - GUILLEN P ALOMINO.docx	GUEVARA MARROQUIN MARÍA VERÓNI GUILLEN PALOMINO ZEIDA JULISA
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
19499 Words	95638 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
107 Pages	5.1MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Mar 7, 2024 11:16 AM GMT-5	Mar 7, 2024 11:18 AM GMT-5
● 23% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.	
<ul style="list-style-type: none">• 22% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 13% Base de datos de trabajos entregados• 3% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Coincidencia baja (menos de 15 palabras)	
Resumen	

● 23% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.autonomaeica.edu.pe Internet	7%
2	repositorio.autonomaeica.edu.pe Internet	7%
3	repositorio.unac.edu.pe Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
5	ateneo.unmsm.edu.pe Internet	1%
6	Universidad Autónoma de Ica on 2023-03-11 Submitted works	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-03 Submitted works	<1%
8	hdl.handle.net Internet	<1%

Descripción general de fuentes

9	Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-11 Submitted works	<1%
10	ti.autonomadeica.edu.pe Internet	<1%
11	Universidad Continental on 2021-05-22 Submitted works	<1%
12	María Teofila Vicente-Herrero, José Ignacio Torres Alberich, María Vict... Crossref	<1%
13	repositorio.autonoma.edu.pe Internet	<1%
14	Universidad Autónoma de Ica on 2023-10-08 Submitted works	<1%
15	Universidad Continental on 2021-12-13 Submitted works	<1%
16	Universidad Continental on 2021-10-21 Submitted works	<1%
17	repositorio.udh.edu.pe Internet	<1%
18	repositorio.uap.edu.pe Internet	<1%
19	repositorio.upch.edu.pe Internet	<1%
20	repositorio.uladech.edu.pe Internet	<1%

Descripción general de fuentes

21	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-30 Submitted works	<1%
22	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-11 Submitted works	<1%
23	repositorio.une.edu.pe Internet	<1%
24	Navarro, Elena Isabel Galván. "Percepción de Padres, Pacientes y Telet... Publication	<1%
25	Universidad Cesar Vallejo on 2017-05-20 Submitted works	<1%
26	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
27	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-09 Submitted works	<1%
28	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-08 Submitted works	<1%
29	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-30 Submitted works	<1%
30	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-15 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

Anexo 6 : Evidencia fotográfica

El personal de área de salud de la Sanidad Policial de Ica siendo evaluado con el instrumento del cuestionario de para evaluar la satisfacción laboral.



El personal de área de salud de la Sanidad Policial de Ica siendo evaluado con el instrumento del cuestionario de para evaluar el estrés laboral.

