



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Tesis**

Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de Lima  
metropolitana, 2023

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Psicología**

**Presentado por:**

**Autor:** Quiche Paucar, Diego Abel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4736-7411>

**Asesor:** Mg. Paico Ruiz, Marcos José

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1707-663X>

**Lima – Perú**

**2024**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, Quiche Paucar, Diego Abel egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de Lima metropolitana, 2023” Asesorado por el docente: Mg. Marcos José Paico Ruiz DNI 46177559 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-1707-663X> tiene un índice de similitud de 20% (veinte) con código oid:14912:388315064 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Diego Abel Quiche Paucar  
 DNI: 74649840.....

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....



.....  
 Firma – Asesor  
 Mg. Marcos José Paico Ruiz  
 DNI: 46177559.....

Lima, 25 de octubre de 2024

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>Se excluyó parte del índice general (desde los términos Índice hasta justificación) así como los términos Abel, código orcid, como datos del asesor de tesis y código orcid.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
---

**Tesis**

Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de lima metropolitana,

2023

**Línea de investigación**

Salud y bienestar

**Asesor**

MG. PAICO RUIZ, MARCOS JOSÉ

### *Dedicatoria*

La presente tesis se la dedico a mis padres y amigos cercanos, que con su apoyo y motivación me sirvieron de impulso para la realización de este trabajo.

### *Agradecimiento*

A mis padres Jorge y Pilar, también para mi asesor de la universidad y docentes que me han formado durante mi etapa universitaria, se les agradece mucho por la dedicación, paciencia y la transmisión de sus enseñanzas.

## Índice General

Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos .....	5
1.3. Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1. Objetivo general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación.....	7
1.4.1. Teórica.....	7
1.4.3. Practica .....	7
1.5. Limitaciones de la investigación .....	7
1.5.1. Temporal .....	7
1.5.2. Espacial .....	7
1.5.3. Recursos .....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.2. Bases teóricas .....	12
2.3. Formulación de hipótesis.....	23
2.3.1. Hipótesis general .....	23
2.3.2. Hipótesis específicas .....	23
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>24</b>
3.1. Método de investigación.....	24
3.2. Enfoque de la investigación.....	24
3.3. Tipo de investigación.....	24
3.4. Diseño de investigación.....	24
3.5. Población, muestra y muestreo.....	25
3.6. Variables y operacionalización.....	27

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
3.7.1. Técnica .....	32
3.7.2. Descripción.....	32
3.7.3. Validación .....	34
3.7.4. Confiabilidad.....	35
3.8. Procesamiento y análisis de datos .....	36
3.9. Aspectos éticos .....	36
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
4.1. Análisis descriptivo de resultados .....	38
4.2. Prueba de hipótesis .....	38
4.3. Discusión de resultados .....	46
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>49</b>
5.1. Conclusiones.....	49
5.2. Recomendaciones .....	50
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>63</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	63
Anexo 2: Instrumentos.....	65
Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética.....	69
Anexo 4: Formato de consentimiento informado .....	70
Anexo 5: Informe del asesor de Turnitin.....	73

## Índice de tablas

Tabla 1. Población de profesionales de la salud de un Hospital de Lima Metropolitana.....	25
Tabla 2. Descripción de la muestra por edad.....	26
Tabla 3. Descripción de la muestra por sexo.....	26
Tabla 4. Descripción de la muestra por profesión.....	27
Tabla 5. Matriz de operacionalización de la variable estrés.....	29
Tabla 6. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral .....	31
Tabla 7. Prueba de normalidad.....	38
Tabla 8. Correlación entre estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.....	39
Tabla 9. Correlación entre estrés y condiciones de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.....	40
Tabla 10. Correlación entre estrés y remuneración y beneficios laborales en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.....	41
Tabla 11. Correlación entre estrés y supervisión en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.....	42
Tabla 12. Correlación entre estrés y relaciones humanas en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.....	43
Tabla 13. Correlación entre estrés y desarrollo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.....	44
Tabla 14. Correlación entre estrés y comunicación en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.....	45
Tabla 15. Correlación entre estrés y puesto de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.....	46

## Resumen

El principal objetivo de este estudio es examinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral entre los trabajadores de la salud de un hospital de Lima en el año 2023. El estudio se basa en un diseño correlacional transversal en el que participarán 110 trabajadores sanitarios. Se hizo uso de los siguientes instrumentos: el Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud (IEPS) adaptado por Palacios, Morán y Paz (2014) y Escala de Satisfacción Laboral SL- ARG creado por Ruiz et al. (2017). Los resultados mostraron una correlación negativa significativa entre el estrés y la satisfacción laboral entre el personal médico del hospital del estudio ( $\rho=-0,428$ ). Los resultados muestran que existe una conexión entre el estrés y la satisfacción laboral: cuanto mayor es el estrés, menor es la satisfacción laboral.

Palabras claves: *estrés, satisfacción laboral, personal de salud.*

## **Abstract**

The main objective of this study is to examine the relationship between stress and job satisfaction among healthcare workers in a hospital in Lima in the year 2023. The study is based on a cross-sectional correlational design in which 110 healthcare workers will participate. The following instruments were used: the Inventory of Stress for Health Professionals (IEPS) adapted by Palacios, Morán and Paz (2014) and Job Satisfaction Scale SL- ARG created by Ruiz et al. (2017). The results showed a significant negative correlation between stress and job satisfaction among the medical staff of the study hospital ( $\rho=-0.428$ ). The results show that there is a connection between stress and job satisfaction: the higher the stress, the lower the job satisfaction.

*Key words: stress, job satisfaction, health personnel.*

## **Introducción**

El estrés considerado como uno de los causantes del bajo rendimiento laboral en las instituciones públicas y privadas, y que causa mayor preocupación a nivel mundial. Este año, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha expresado que el estrés es un estado emocional y psicológico caracterizado por la aprensión o la tensión mental que surge de una circunstancia difícil. Cada individuo experimenta un cierto nivel de estrés, ya que es una reacción innata a los peligros potenciales y a diversos estímulos. El impacto en nuestra salud en general depende de nuestra respuesta al estrés.

Este estudio consta de cinco capítulos, de los cuales el primer capítulo explica el método de investigación y planteamiento del problema, objetivos: generalidad y especificidad, su justificación y limitaciones del estudio. El capítulo 2 introduce los antecedentes nacionales e internacionales, los fundamentos teóricos y los supuestos: generales y específicos. El Capítulo 3 describe con más detalle el método de investigación, el enfoque de la investigación, el diseño, el tipo, el nivel y la introducción; población adicional, descripción de la muestra y tipo de muestra; y luego describe la ficha técnica del instrumento en términos de la validez y confiabilidad de cada variable. El capítulo 4 presenta los resultados obtenidos de las dos variables, los resultados descriptivos, la validación de cada hipótesis y finalmente la discusión de los resultados. El Capítulo 5 presenta las conclusiones y recomendaciones relacionadas con los hallazgos de este estudio.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El personal de salud está presente en un entorno laboral de alta presión o exigencia; por esta razón, están expuestos a desarrollar estrés y sufrir la carga de trabajo; de la misma manera corre riesgo su salud, además esta situación provoca la reducción de su nivel de satisfacción laboral afectando su bienestar personal (Marquina y Adriazola, 2020).

El estrés se genera al no poder afrontar la presencia de demandas excesivas y ausencia de recursos que requiere el individuo, en consecuencia, le provocan cambios físicos, psicológicos, conductuales y fisiológicos, por lo que interfieren en la ejecución del trabajo y su propio bienestar (Durán, 2010). Para Arce (2012), citado en Félix et al. (2018), el nivel alto de estrés suele presentarse en una situación de alta exigencia sin tener a disposición los recursos adecuados para efectuar dicha tarea (tiempo, infraestructura, económicos o personales), esto provocaría una baja productividad al igual que con estrés bajo, aunque el daño a la salud es mucho mayor en el nivel alto.

Debido a la coyuntura que se vivió debido al COVID-19 se ha evidenciado altos niveles de trastornos comunes mentales, tal es el caso del estrés, a nivel nacional (OMS, 2020). Manifestando por lo general malestar físico, mental y emocional tanto en población general como profesionales. Éstos últimos han experimentado preocupación, irritabilidad, frustración y desconcentración en sus actividades. Ante ello, se desea conocer la realidad del personal sanitario de un hospital castrense, ya que podrían estar presentando estrés laboral debido a sus altas exigencias como profesionales y a su vez insatisfacción laboral.

El sentimiento positivo que experimenta un sujeto dentro de una organización es conocido como satisfacción laboral, es decir el ambiente donde el sujeto ejerce sus funciones con la comodidad que van acordes con sus expectativas (Muñoz, 1990 citado por Caballero, 2002).

La satisfacción laboral ha sido estudiada a nivel mundial por otros autores tales como Zaldúa (2018) realizó una investigación sobre factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján provincia de Manabí, Ecuador y se evidenció que el 57% de los trabajadores del hospital manifiestan insatisfacción laboral, siendo los factores que representan focos de alerta en las relaciones interpersonales, la remuneración y las políticas de trabajo presentan mayor insatisfacción. Asimismo, Bustamante (2018) en su estudio realizado con personal de enfermería del Hospital Vicente Corral Moscoso ubicado en Cuenca, Ecuador halló que el 76,4% evidencia significativos niveles de insatisfacción laboral, un factor asociado a la insatisfacción laboral fue el inmobiliario inadecuado. En tanto que Pérez et al. (2017), realizaron un estudio con profesionales de enfermería de una institución de salud de segundo nivel en México que obtuvieron que la mayor insatisfacción laboral de 83.1% lo expresaban los hombres y en los turnos que el personal labora el de más grado de insatisfacción laboral destacó el turno vespertino o tarde (93.8%), matutino (93.3%) y nocturno (83.3%) respectivamente. Cubero y Wray (2020), presentaron su trabajo de investigación que se enfocaron en analizar la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de niños de Costa Rica. Los hallazgos de este estudio indican que los trabajadores se sitúan entre el rango insatisfecho a muy insatisfechos con un 56,6% respecto con la forma en que se da la negociación en su lugar de trabajo, la temperatura del ambiente físico de trabajo, con la igualdad y la justicia del trato que reciben. Estos estudios permiten comprender que se deberían aumentar los niveles de satisfacción

laboral del personal de salud porque a ello les permitirá disfrutar de su desempeño laboral brindando la adecuada atención a sus pacientes y hallar comodidad en el desarrollo de sus labores.

En tal sentido, a nivel nacional, Navarro (2020) realizó un estudio sobre satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud de Lluylucucha de Moyobamba, y como resultado se encontró que el 60% percibieron la satisfacción laboral como baja, ya que evidencian una percepción negativa referente a las políticas administrativas, condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos. También Concha (2018), realizó un estudio con médicos residentes del Hospital III Goyeneche de Arequipa, encontró que el 87,1% de médicos se encuentran insatisfechos en su trabajo, debido a que no están conformes con el trabajo actual, el trabajo en general, la interacción con el jefe inmediato, las oportunidades de progreso, las remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y el ambiente de trabajo. Cabrera (2017), realizó un estudio sobre determinar las frecuencias de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Ilo, los resultados se obtuvieron que el 48.80 % presenta una satisfacción laboral media; el 46.30 % presenta insatisfacción laboral y solo un 5% manifiesta satisfacción laboral alta. Orellana (2021), realizó una investigación con el propósito de conocer la satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Chilca, encontró como resultado que el 43.1% de los profesionales de salud se ubican entre el rango de baja a muy baja satisfacción laboral, debido a que se evidencian factores con bajo nivel de satisfacción, en referencia a la capacitación, al desarrollo profesional, al apoyo profesional, a la carga de trabajo y a la conformidad propia.

En conclusión, se busca comprender la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud, con el fin de determinar si existe una relación significativa entre ambas variables.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre estrés y condiciones de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?

¿Qué relación existe entre estrés y remuneración y beneficios laborales en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?

¿Qué relación existe entre estrés y supervisión en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?

¿Qué relación existe entre estrés y relaciones humanas en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?

¿Qué relación existe entre estrés y desarrollo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?

¿Qué relación existe entre estrés y comunicación en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?

¿Qué relación existe entre estrés y puesto de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Comprobar la relación que existe entre estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Comprobar la relación que existe entre estrés y condiciones de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Comprobar la relación que existe entre estrés y remuneración y beneficios laborales en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Comprobar la relación que existe entre estrés y supervisión en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Comprobar la relación que existe entre estrés y relaciones humanas en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Comprobar la relación que existe entre estrés y desarrollo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Comprobar la relación que existe entre estrés y comunicación en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Comprobar la relación que existe entre estrés y puesto de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Teórica**

Esta investigación nos permitirá conocer los riesgos que están expuestos los trabajadores de salud que se encuentran laborando en un hospital castrense donde hay posibilidades de que experimenten estrés durante el transcurso laboral por la presencia de factores de insatisfacción laboral.

### **1.4.3. Practica**

Esta investigación es importante porque proporcionará porcentajes y cifras significativas acerca del estrés y los niveles de satisfacción laboral. Además, los resultados encontrados nos permitirán conocer si hay evidencias de relación significativa entre estrés y satisfacción laboral en general o por dimensiones. Este hallazgo será útil para futuros estudios que consideren el estrés y satisfacción laboral como variables de investigación.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La investigación se llevó a cabo durante un periodo de diez meses, desde febrero hasta noviembre de 2023.

### **1.5.2. Espacial**

Se desarrolló en una institución de salud de Lima metropolitana, la cual está ubicada en el Cercado de Lima.

### **1.5.3. Recursos**

Este estudio necesitó como recursos humanos la presencia del asesor como apoyo en la realización de la tesis y los especialistas de salud, recursos de información como las revistas, artículos, libros

y trabajos de investigación, recursos tecnológicos como uso de computadora o laptop que en ellas estarán instalados los programas estadísticos y programas para procesar textos, recursos materiales como los instrumentos psicológicos.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Duarte-Arias y Valencia-Basto (2024) elaboraron una investigación cuyo objetivo fue determinar la conexión entre el síndrome de burnout, la ansiedad y la depresión en los trabajadores de la salud de alta complejidad en Cúcuta en 2022, dicha investigación es de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 285 participantes. Los instrumentos empleados fueron un cuestionario sociodemográfico, el “Inventario de Burnout de Maslach” y la “Escala Hospitalaria de Ansiedad y Depresión”. Los resultados obtenidos muestran que el 72.2% de los casos de ansiedad y el 83.5% de los casos de depresión presentaron agotamiento emocional. La realización personal fue un factor protector contra los síntomas de trastornos emocionales. En síntesis, los ambientes laborales exigentes en hospitales pueden afectar la salud mental de los trabajadores, siendo necesario implementar estrategias para reducir el riesgo y prevenir enfermedades mentales.

Jiménez (2022) llevó a cabo un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital León Becerra de Milagro durante el primer semestre de 2020. Para la investigación se empleó un diseño no experimental, observacional, cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal. Los participantes fueron 160 trabajadores de salud. Se utilizó el “Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP)” y el “Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma”. Los resultados obtenidos mostraron una tendencia al estrés laboral y síntomas asociados como fatiga emocional y despersonalización, afectando negativamente la productividad. En conclusión, se proponen estrategias de afrontamiento y prevención del estrés para mejorar la situación laboral del personal de salud.

Romero-Polo et al. (2021) analizaron la relación entre la satisfacción laboral y condiciones laborales de los odontólogos en Cartagena de Indias, Colombia. Con un diseño descriptivo de corte transversal. Participaron 107 odontólogos generales. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario sociodemográfico, el “Cuestionario de Satisfacción Laboral” y el “Cuestionario de Condiciones Laborales”. Los resultados obtenidos muestran que el 55.1% de los odontólogos se sienten satisfechos laboralmente pero el 60.2% están insatisfechos con la remuneración y el 75.7% con las condiciones del mercado laboral. La investigación concluye que la satisfacción de los odontólogos, las condiciones laborales y el cumplimiento de expectativas se relaciona con factores que generan resultados de percepción negativa.

Salgado y Lería (2020) elaboraron una investigación que consistía en examinar la relación entre el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y la calidad de vida profesional, con un diseño empírico, tipo comparativa - transversal y diseño de grupos naturales, la muestra fue no probabilística por conveniencia de 169 trabajadores del sector salud pública en Chile. Se utilizaron los instrumentos, el “Inventario de Burnout de Maslach (MBI)”, la “Escala de Satisfacción Laboral (S20/23)”, y el “Cuestionario de Vida Profesional (CVP-35)”. Los resultados refieren que el 10% de los trabajadores manifestaron estrés de nivel alto y 88,8% de nivel medio a moderado, también se encontraron niveles satisfactorios de satisfacción laboral y calidad de vida profesional. En definitiva, se destacaron las puntuaciones más elevadas que representan a la dimensión fatiga emocional y a la dimensión realización personal.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Salazar (2021) realizó un estudio con el propósito de establecer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de

Bellavista en Abancay, empleó un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. Los participantes en este estudio fueron de 90 trabajadores del centro de salud. Los instrumentos de recopilación de datos empleados fueron el “Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On” y la “Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)”, que arrojaron resultados que indicaban una correlación moderada ( $r_s = 0.576$ ) entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. En conclusión, se puede inferir que, a mayor inteligencia emocional, mayor satisfacción laboral.

Torres (2021) desarrolló un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral entre los empleados de una clínica geriátrica de San Isidro, en Lima. El estudio adoptó un diseño no experimental y transversal. La población estuvo compuesta por 49 colaboradoras mujeres. Los instrumentos fueron el “Cuestionario de estrés percibido” (2002) y la “Escala de satisfacción laboral” (2005). Se hizo evidente que existe una correlación positiva moderada entre el estrés y la satisfacción laboral ( $r_s = 0,321$ ), por lo que el estrés incluso muestra una correlación positiva débil con cada faceta de la satisfacción laboral.

Delgado et al. (2020) realizaron una investigación cuyo objetivo fue establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo, con un diseño no experimental, correlacional y transversal. La población estuvo conformada por 98 colaboradores. Los instrumentos fueron el “Cuestionario de Estrés” y “Cuestionario de Desempeño Laboral”. Los hallazgos indicaron que el 98% de los colaboradores mostró niveles medios y altos de estrés laboral, y el 39.8% tuvo un desempeño laboral regular. Además, se encontró una correlación negativa y moderada ( $r_s = -0.650$ ) entre el estrés y el desempeño laboral. En resumen, el estrés laboral afecta negativamente el desempeño laboral, confirmando una relación inversa entre estas variables.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés**

#### **Definición**

El estrés es definido como una mezcla de respuestas psicológicas que anticipa al individuo hacia un hecho (OMS, 2010, citado por García y Gil, 2016). Además, éste es entendido como un estado mental determinado por una tensión nerviosa violenta a largo plazo acompañado de síntomas ansiosos (Bairero, 2017). Así mismo, el estrés es una relación exclusiva entre el sujeto y el entorno que es analizado por éste como amenazante de sus recursos y que pone en peligro su comodidad (Lazarus y Folkman, 1986, citado por García y Gil, 2016). En otras palabras, el bienestar del individuo se verá afectado ante las fuertes demandas y a causa de ello pueden producirle cambios en las respuestas fisiológicas y psicológicas para actuar contra dichas demandas, en caso estos no fueran suficientes; por lo tanto, se producen alteraciones psicológicas de diferente grado como somatizaciones (García y Gil, 2016).

Por otro lado, el estrés y la ansiedad poseen síntomas similares, el primero está relacionado a lo físico que se presenta ante una situación concreta, y el segundo está relacionado al aspecto cognitivo a modo de anticipación ante alguna situación estresante (Guerra et al., 2017). De igual manera, con el estrés se podría identificar la causa, pero para la ansiedad su origen es difuso.

El resultado principal del estrés es la activación del sistema como lucha, huida o miedo del organismo (Bairero, 2017). Además, el alto estrés tiene una peculiaridad principal que es la existencia de un alto nivel de obligación sin disponer de los recursos convenientes como el tiempo, materiales, infraestructura, económicos y/o personales (Arciniega, 2012). Es decir, frente a las demandas del entorno laboral, es esencial contar con un alto nivel de adaptación a estos factores estresantes. Cada persona reacciona de manera distinta ante estos estímulos; mientras que algunos

pueden responder de manera positiva, otros pueden experimentar agotamiento físico o emocional, lo que puede resultar un alto nivel de sufrimiento (Soares et al., 2021, citado por Farias et al., 2024).

El estrés en el entorno laboral es una de las alteraciones psicológicas de mayor preocupación a nivel mundial, perjudicando al empleado y a la productividad en el ámbito hospitalario (Enríquez et al., 2011, citado por García et al., 2014). Además, atender o cuidar a otras personas en ocasiones podría afectar la salud y el bienestar del profesional de salud (Alexander y Klein, 2001, citado por García y Gil, 2016). Por otro lado, se considera primordial que los trabajadores sanitarios desarrollen estrategias de afrontamiento las cuales les permita adaptarse a las demandas laborales y eviten la deficiencia en la atención al usuario/paciente (Córdova et al., 2022, citado por Velepucha et al., 2024).

En definitiva, el estrés puede perjudicar con la productividad de una empresa u organización, ya que afecta en la toma de decisiones, bienestar y tranquilidad de cualquier trabajador que realiza sus funciones en un entorno negativo.

### **Perspectiva teórica**

- a) **El Modelo de estrés de Cooper y Payne (1978)** plantea que existen situaciones estresantes en el ambiente laboral, denominados estresores. Así mismo, se debe entender al estrés laboral como un fenómeno sumatorio. Es decir, que el estrés va aumentando con cada situación que presentan estresores, lo cual cuando llegue a cierto nivel podría llegar a enfermar al trabajador. El modelo nos presenta tres principales factores: factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales.

En primer lugar, los factores ambientales. Estos describen subfactores como la economía, el cual causa cierta incertidumbre e inseguridad en trabajadores. Así como la política, ya

que, al ser un aspecto externo, el puesto del trabajador está expuesto a este. Y el elemento tecnológico, ya que algunos trabajadores no dominan a perfección las nuevas tendencias tecnológicas como redes sociales (Atalaya, 2001, citado por Estrada y Sánchez, 2017).

En segundo lugar, los factores organizacionales. Estos describen subfactores como la demanda de tarea, relacionado a la actividad, tecnología y recursos que utiliza. Así como, la demanda interpersonal, relacionado con el desenvolvimiento interpersonal positiva o negativa dentro de la empresa. Igual que la estructura organizacional, donde hay jerarquías, políticas, restricciones elevadas, etc. Y el liderazgo, donde no muchas veces no se percibe un estilo definido de liderazgo y los trabajadores no obtienen un rumbo claro generando estrés ante ello (Atalaya, 2001, citado por Estrada y Sánchez, 2017).

En tercer lugar, los factores individuales. Entre ellos se describen los aspectos familiares, económicos y de personalidad. Los aspectos familiares están muy relacionados con el desempeño del trabajador al ser su principal ambiente de valor personal. Así como los aspectos económicos, ya que al mantener un inconveniente salarial puede generar tensión y baja calidad en la atención a la actividad. Y la personalidad, ya que todo trabajador mantiene una personalidad para manejar el estrés (Atalaya, 2001, citado por Estrada y Sánchez, 2017).

- b) El Modelo transaccional de estrés y afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984)** es un modelo cognitivo sobre el estrés y el afrontamiento que ha ejercido una notable influencia, debido a que este modelo estudia las divergencias entre la perspectiva de la persona y el entorno, así como el desequilibrio ocasionado principalmente, por estresores que tienden a influir interactivamente con la persona (Gabel et al., 2012, citado por Félix et al., 2018). Este modelo plantea que el afrontamiento es un proceso dinámico de

evaluación y reevaluación del repertorio de estrategias que poseen los individuos para hacer frente a una situación que es evaluada como amenazante o desbordante, y su función es reducir o mitigar los efectos del estrés psicológico. Frente a los eventos estresores, los individuos realizarían dos tipos de evaluaciones: (1) la evaluación del evento si es calificado como estresante o no y (2) se evalúan los recursos de afrontamiento para enfrentar dicho evento. (Lazarus y Folkman, 1984, citado por Rodríguez et al., 2016).

c) **El Modelo demanda – control de Karasek y Theorell (1990)** expone que las altas exigencias laborales como la presión, sobrecarga laboral y exigencias del trabajo mental serían la causa de que el trabajador desarrolle estrés con mayor probabilidad, añadiendo que, el control inadecuado de decisión del trabajador demuestra baja capacidad (García y Forero, 2018).

d) **El Modelo demandas - recursos laborales (DRL) de Bakker y Demerouti (2013)** existen dos tipos de particularidades: demandas y recursos laborales. Las demandas laborales son aspectos de la organización que requieren esfuerzo físico y/o psicológicos por parte del empleado, en cambio, los recursos laborales son las características físicas, psicológicas, sociales u organizacionales que ayudan a afrontar estas demandas. Además, son funcionales en la consecución de los objetivos, reducen las demandas laborales y sus costes asociados y estimulan el desarrollo personal y profesional (Bakker y Demerouti, 2013, citado por Orgambidez-Ramos et al., 2015). También se asume que la conexión entre las demandas y los recursos laborales dan como consecuencia a dos procesos: (1) daños a la salud relacionado al burnout y (2) engagement relacionado a la satisfacción laboral y al compromiso con la organización (Schaufeli, Bakker y van Rhenen, 2009, citado por Orgambidez-Ramos et al., 2015).

## **Dimensiones**

Gupchup y Wolfgang (1994), Akhtar y Lee (2002) citado en Fuentes (2019), Wolfgang en el año de 1988, consideró que las dimensiones de estrés son cuatro: conflictos de trabajo, responsabilidad en el cuidado del paciente, reconocimiento personal e incertidumbre profesional.

### **Dimensión Conflictos de trabajo**

En esta dimensión se alude a las discusiones laborales sea con colegas, administradores o supervisores, los conflictos pueden darse por la necesidad de empleados, tener una cantidad poco práctico de trabajo, y que las exigencias laborales podrían alterar la funcionalidad familiar. Es decir, en esta dimensión trata de los conflictos con los superiores.

### **Dimensión Responsabilidad en el cuidado del paciente**

Esta dimensión radica en la inquietud por las necesidades afectivas, oponerse a otros profesionales colegas sobre el tratamiento, la responsabilidad por las consecuencias y el manejo de las complicaciones de los pacientes. Es decir, en esta dimensión se considera atender las necesidades emocionales de los pacientes.

### **Dimensión Reconocimiento Personal**

Esta dimensión se refiere a la percepción negativa del trabajador ya que no se utilizan las habilidades al máximo, no se permite tomar decisiones, además, no se recibe feedback, cortesía o gratitud, ni salario justo; y, el no poder compartir sentimientos y experiencias con compañeros de trabajo. Es decir, en esta dimensión el profesional tiende a sentirse poco respetado o reconocido por las personas que atiende.

### **Dimensión Incertidumbre Profesional**

Esta dimensión comprende la inapropiada preparación para enfrentar las necesidades de los pacientes, no conocer las condiciones de los pacientes, inconvenientes en la comunicación con los

parientes del paciente y el temor a equivocarse en el tratamiento. Es decir, en esta dimensión se relaciona con la inadecuada o insuficiente información que tiene el profesional acerca de la condición de salud del paciente.

### **Dimensiones de otros modelos**

Para Maslach y Jackson (1981) citado en Morales (2020), relacionan el síndrome de burnout con variantes de sentimientos o pensamientos en la interacción con el trabajo; cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

### **Dimensión agotamiento emocional**

Hace referencia a la reducción de los recursos emocionales. En relación con este aspecto, que tiene un valor significativo, el agotamiento puede presentar indicaciones físicas y psicológicas. Es decir, en esta dimensión se relaciona con el cansancio, pérdida continua de energía, etc.

### **Dimensión despersonalización**

Se basa en las manifestaciones negativas, entre ellas poca sensibilidad y deshonestidad hacia los receptores del servicio que se presta. En un nivel excesivo se evidencian sentimientos patológicos hacia las demás personas. Es decir, en esta dimensión implica la pérdida de motivación por el trabajo.

### **Dimensión baja realización personal**

Se asume de la predisposición de valorar el trabajo particular en manera desechada; se tiene la sensación de cero capacidades de desarrollo profesional y una falta de autoestima personal. Es decir, en esta dimensión se presentan sentimientos negativos de autovaloración.

### **Estrés y personal de salud**

En este estudio, los resultados a nivel general, indican que la mayoría del personal de salud presenta altos niveles de estrés, esto es debido a las circunstancias laborales, como son los horarios

y la exposición continua a la crisis que se puede apreciar por no satisfacer las necesidades de los usuarios, por razones de insumos, infraestructura y recursos humanos, el ritmo diario a estas tareas compromete la salud psicológica del personal de salud (Marquina y Adriazola, 2020).

### **2.2.2. Satisfacción Laboral**

#### **Definición**

La satisfacción laboral es la percepción del individuo de su vivencia en su centro de trabajo (Omar, 2011). A la satisfacción laboral se le conoce como estado subjetivo de un trabajador en el que experimenta las circunstancias personales y laborales (Mamani, 2017). En otras palabras, la satisfacción laboral proviene de las actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y su vida personal.

La satisfacción laboral está influenciada por factores intrínsecos y extrínsecos que serían determinantes para que el trabajador opte por una actitud positiva o negativa (Tumpe, 2016). Vale decir que los factores intrínsecos es la motivación interna que tiene el trabajador con su trabajo mientras los factores extrínsecos se encontrarán en su ambiente donde se desempeña. Es decir, la satisfacción laboral toma en cuenta a elementos como la naturaleza de trabajo, la remuneración, las condiciones de trabajo, la motivación, la comunicación con compañeros de trabajo, las oportunidades para crecer y desarrollo profesional (Moré et al., 2005, citado por Abrajan et al., 2009). Por otra parte, el grado de satisfacción de un trabajador va más allá de la simple satisfacción de ciertas clases de necesidades físicas o psicológicas, es decir, que el individuo a través de la evaluación subjetiva se expresará de acuerdo a las condiciones actuales percibidas (Calle, 2019).

Si existe bajo nivel de satisfacción en el individuo, como consecuencia experimentará insatisfacción en su ámbito laboral. Esto puede ser ocasionado por un inadecuado clima que genera daños a la salud física y psíquica, además, puede afectar en cada uno de los integrantes de la

organización generando cambios en su rendimiento y productividad (Portugal, 2013). La insatisfacción se hace evidente cuando hay un cambio en el comportamiento del trabajador con respecto a la empresa donde continuamente cumple con sus funciones.

Para terminar, la satisfacción del trabajador será notable cuando rinde de la mejor manera en sus tareas; actuando positivamente, motivado, creativo, proactivo y haciendo que la empresa logre un mejor desarrollo cumpliendo los objetivos destinados.

### **Perspectiva teórica**

Para este estudio se tomará como referencia la Teoría de los factores de Herzberg (1959) también llamada la teoría de motivación e higiene propuesta por Frederick H. El cual hace énfasis entre el trabajador y sus funciones dentro de la organización, cuyo desempeño podría definir su éxito o fracaso. En ese sentido, la teoría plantea dos tipos de factores que podrían estar relacionados con el trabajador: los factores extrínsecos y los factores intrínsecos. Por un lado, los factores extrínsecos o también llamados factores de higiene, son las condiciones de trabajo que mantiene el trabajador en la empresa. Dichos factores al tener procedencia externa no pueden ser manejados por el colaborador, entre ellos existen: políticas de la empresa, seguridad laboral, clima organizacional, salario, ascenso del puesto, etc. Por otro lado, los factores intrínsecos también llamados factores motivacionales, están basados en el desarrollo de las funciones del trabajador; por ende, pueden ser manejados por él. Entre ellos existen: la autoevaluación de su desempeño, autorreconocimiento, cumplimiento de metas y objetivos, crecimiento personal, etc. (Estrada y Sánchez, 2017).

Esta teoría se relaciona con las dimensiones propuestas por Alex Ruíz, Maria Zavaleta y Percy Ruíz; es decir, la dimensión condiciones de trabajo con los factores extrínsecos, por ejemplo: el lugar de trabajo, los materiales, las instalaciones y los equipos que serán necesarios; la

dimensión remuneraciones y beneficios con los factores extrínsecos, por ejemplo: vacaciones, gratificación, seguro de vida y sueldo; la dimensión supervisión con los factores extrínsecos, por ejemplo: recibir las orientaciones del superior y consejos para la realización del trabajo; la dimensión relaciones humanas con los factores intrínsecos, por ejemplo: capacidad de toma de decisiones y mantener buenas relaciones entre colegas; la dimensión desarrollo con los factores extrínsecos, por ejemplo: se presentan las posibilidades para recibir capacitaciones y ascender; la dimensión comunicación con los factores extrínsecos, por ejemplo: mantener el contacto y recibir información relevante dentro de la organización; la dimensión puesto de trabajo con los factores intrínsecos, por ejemplo: considerar que el cumplimiento de la tarea es importante.

Otras teorías que están relacionadas:

- a) **La teoría de satisfacción laboral de Discrepancia de Locke (1984)** explica que la satisfacción laboral se basa en los valores y características positivas que el trabajador obtiene de la misma organización. Además, está representado por una percepción del puesto o bien el cumplimiento de las tareas según el perfil del trabajador (Ubillús y Llanos, 2019).
- b) **La teoría satisfacción laboral Flores (1992)** consideró la satisfacción laboral como un modo de sentir del colaborador hacia su organización. Donde coexisten factores muy relevantes como la calidad de supervisión, pagos, condiciones laborales, línea de trabajo y relación del personal. Asimismo, para que haya satisfacción tiene que existir valores y sentido permanencia por parte del trabajo (Ubillús y Llanos, 2019).
- c) **La teoría satisfacción laboral Robbins y Judge (2009)** definieron la satisfacción laboral como un producto positivo del trabajador, y este producto es resultado de las características

positivas del mismo. Por ende, a más características positivas en el colaborador, mayor será su desempeño (Ubillús y Llanos, 2019).

- d) La teoría satisfacción laboral Mason y Griffin (2002)** definieron a la satisfacción laboral como un aspecto grupal. Argumentando que la satisfacción no solo se da de forma individual sino como grupo al tener tareas en común, metas y la generación de actitudes hacia la empresa (Ubillús y Llanos, 2019).

## **Dimensiones**

Según Ruíz y Zavaleta (2013), citado en Ilquimiche (2017), las dimensiones de satisfacción laboral son:

### **Dimensión Condiciones de trabajo**

Dimensión que hace referencia al nivel de agrado que tiene el trabajador con respecto a la disposición de instalaciones, materiales, equipamiento, inmobiliario y otros materiales por parte de la organización para realizar de manera apropiada las actividades cotidianas. Es decir, el trabajador se encuentra cómodo en su ambiente laboral.

### **Dimensión Remuneración y Beneficios laborales**

Examina el nivel de aprobación en relación con el estímulo monetario y las ventajas laborales adicionales que se otorgan a los empleados por las tareas realizadas. Es decir, el sueldo justo que obtiene el trabajador al cumplir con su labor.

### **Dimensión Supervisión**

Evalúa el grado de satisfacción que manifiestan los empleados respecto al proceso de supervisión, orientación y feedback; es decir, el trabajador se siente conforme con la atención, orientación y motivación que recibe del superior.

### **Dimensión Relaciones humanas**

Componente que mide la satisfacción que tienen los empleados respecto a las relaciones interpersonales dentro del centro laboral, específicamente con sus pares; es decir, percepción positiva del empleado sobre el buen trato y confianza por parte de sus colegas.

### **Dimensión Desarrollo**

Mide el nivel de satisfacción relacionado a las oportunidades que le brinda la organización para desarrollarse, a través de capacitaciones constantemente. Es decir, le dan la oportunidad al trabajador para poder ascender, asistiendo a las charlas y conferencias; esto le ayudaría en el cumplimiento del trabajo eficientemente, además, el poder crecer y desarrollarse personalmente.

### **Dimensión Comunicación**

Hace referencia a la magnitud de aprobación sobre cómo se transfiere la información y la conservación de la comunicación adecuada, los cuales benefician o al contrario que sería perjudicar la ejecución del trabajo. Es decir, el empleado aprueba la forma en que recibe el mensaje por ser coherente y entendible.

### **Dimensión Puesto de Trabajo**

Valoración del empleado sobre la elaboración de sus propias tareas que habitualmente realiza en la organización. Es decir, la comodidad del empleado al realizar sus actividades dentro de la empresa.

### **Satisfacción y personal de salud**

La presencia del personal de salud es muy importante ya que está capacitado para prestar un servicio que requiera de atención, buen trato y llevar a cabo labores asistenciales. El profesional cuando no está conforme con el sueldo, la falta de gratitud y agradecimiento por sus labores, a él se le puede presentar una baja satisfacción laboral. En un estudio realizado en México (IMSS),

concluye lo siguiente: de un total de 277 trabajadores que es el 100%, el resultado promedio fue de 5.1 que representa a “algo satisfecho” (Catacora y Rivera, 2021).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre estrés y condiciones de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Existe relación entre estrés y remuneración y beneficios laborales en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Existe relación entre estrés y supervisión en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Existe relación entre estrés y relaciones humanas en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Existe relación entre estrés y desarrollo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Existe relación entre estrés y comunicación en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Existe relación entre estrés y puesto de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

El método de investigación es el método hipotético deductivo, consiste en que la hipótesis pasa por un proceso de reglas de deducción siendo inferida también por datos empíricos, donde se somete a una verificación que confirma o no su veracidad (Rodríguez y Pérez, 2017).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque de investigación es cuantitativo, porque este enfoque utiliza la recolección de datos para poner a prueba hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadísticos, con el fin de establecer pautas de comportamiento y validar teorías (Hernández et al., 2014).

### **3.3. Tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo básica. La investigación básica es el conjunto de tareas humanas que están dirigidas y dispuestas a incrementar el conocimiento sobre nosotros y todo lo que nos rodea con exactitud e imparcialidad (González, 2004).

### **3.4. Diseño de investigación**

El diseño de investigación es no experimental, ya que trata de estudios que se llevan a cabo sin manipular deliberadamente las variables, limitándose a observar los fenómenos en su entorno natural para analizarlos (Hernández et al., 2014).

De corte transversal, ya que se desarrolla en un momento determinado para analizar dicho fenómeno que sucede en el presente (Sánchez et al., 2018).

El nivel de investigación es correlacional, puesto que se busca conocer el grado de correlación entre dos variables (Sánchez et al., 2018).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### Población

Para este estudio la población fue de 242 profesionales de la salud de un establecimiento de salud público de Cercado de Lima, como se puede visualizar en la (tabla 1).

**Tabla 1**

*Población de profesionales de la salud de un Hospital de Lima Metropolitana*

Especialidades	Número
Cardiología	18
Dermatología	9
Endocrinología	8
Alergia	7
Hematología	12
Gastroenterología	12
Medicina interna	15
Neumología	11
Nefrología	11
Reumatología	7
Oncología medica	7
Neurología	10
Cirugía general	15
Cirugía plástica	11
Neurocirugía	13
Oftalmología	13
Otorrinolaringología	12
Traumatología y ortopedia	16
Urología	11
Ginecología	13
Medicina física y rehabilitación	11
Total	242

*Nota:* Muestra de la cantidad de profesionales de salud separado por especialidades.

## Muestra

En cuanto a la muestra estuvo constituida por 110 profesionales de salud, este número fue establecido mediante un proceso de muestreo no probabilístico.

## Descripción de la muestra

**Tabla 2**

*Descripción de la muestra por edad*

Edad	f	%
20 - 30 años	15	13.6 %
31 - 40 años	21	19.1 %
41 - 50 años	26	23.6 %
50 a más años	48	43.6 %

En la tabla 2 se observa la descripción del personal de salud por edad, en ellas se evidencia que la mayoría tienen entre 50 a más años de edad (43,6%), seguido de aquellos que tienen entre 41 y 50 años (23,6%), asimismo, entre 31 y 40 años representan el 19,1%, y los de menor número se ubican entre 20 y 30 años (13,6%).

**Tabla 3**

*Descripción de la muestra por sexo*

Sexo	f	%
Femenino	80	72.7 %
Masculino	30	27.3 %

En la tabla 3 se observa la descripción del personal de salud por sexo, en ellas se evidencia que la mayoría son del sexo femenino (72,7%), y los de menor número son del sexo masculino (27,3%).

**Tabla 4**

*Descripción de la muestra por profesión*

Profesión	f	%
Biología	3	2.7 %
Enfermería	29	26.4 %
Medicina	20	18.2 %
Odontología	24	21.8 %
Personal técnico	29	26.4 %
Psicología	5	4.5 %

En la tabla 4 se observa la descripción del personal de salud por profesión, en ellas se aprecia que enfermería (26,4%) y personal técnico (26,4%) tienen una cantidad equitativa, seguido por odontología (21,8%), detrás está medicina (18,2%), y los de menor proporción que son de Psicología (4,5%) y Biología (2,7%).

### **Muestreo**

El tipo de muestreo elegido, es el no probabilístico por conveniencia, dado que es un método de selección en el que los elementos se eligen de forma rápida, cumpliendo con las características requeridas por el investigador (Tamayo,2001).

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **3.6.1. Definición conceptual de las Variables**

##### **Variable 1. Estrés**

##### **Definición conceptual**

El estrés es un estado psicológico y fisiológico que surge cuando ciertas características del entorno desafían a una persona, generando un desequilibrio, ya sea real o percibido, entre lo que se le exige

y su capacidad para adaptarse, esta situación deriva de una respuesta indefinida (Mikhail, 1981, citado por Blanco, 2003).

### **Definición operacional**

Se utilizó el Inventario de estrés para profesionales de la salud (IEPS), creada por Wolfgang (1988) y modificada por Palacios, Morán y Paz (2014). Esta herramienta consta de 30 ítems con 5 opciones de respuesta tipo Likert. Comprende cuatro dimensiones: conflictos laborales (7 ítems), responsabilidad en la atención al paciente (7 ítems), reconocimiento profesional (9 ítems) e incertidumbre profesional (7 ítems).

**Tabla 5***Matriz de operacionalización de la variable estrés*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Escala Valorativa (Niveles o Rangos)
Conflictos de trabajo	Características medibles sobre problemas laborales	7 ítems		Estrés mínimo o sin estrés: 0 – 30 puntos
Responsabilidad en el cuidado del paciente	Características medibles sobre tensión laboral por exceso de responsabilidad	7 ítems	Valores Ordinales De Tipo Likert 0 = Nunca 1 = Rara vez 2 = Ocasionalmente 3 = Frecuentemente 4 = Muy frecuentemente	Estrés moderado: 31 – 60 puntos Estrés alto: 61 – 90 puntos
Reconocimiento Personal	Características medibles sobre ausencia de reconocimiento	9 ítems		Estrés severo: 91 – 120 puntos
Incertidumbre Profesional	Características medibles sobre inestabilidad laboral.	7 ítems		

## **Variable 2. Satisfacción Laboral**

### **Definición conceptual**

La satisfacción laboral es un sentimiento positivo hacia un puesto de trabajo, que se origina de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral experimenta emociones positivas respecto a su trabajo, mientras que una persona insatisfecha tiende a tener sentimientos negativos (Robbins y Judge, 2017, citado por Quispe, 2018).

### **Definición operacional**

Se hará uso del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL- ARG construido por Ruiz et al. (2017), el cual posee 43 ítems, con 5 alternativas de tipo Likert directo con puntajes del 1 al 5. Este instrumento está compuesto por siete dimensiones: Condiciones de trabajo, remuneración y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, desarrollo, comunicación y puesto de trabajo.

**Tabla 6***Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Escala Valorativa (Niveles o Rangos)
Condiciones de trabajo	Condiciones laborales convenientes (adecuados equipos, brinda materiales de trabajo e instalaciones adecuadas)	7 ítems		Alta Satisfacción Laboral: 197 a más puntos
Remuneración y Beneficios laborales	Buena retribución y recompensas (salario acorde al trabajo, remuneración económica, horas extras y vale)	6 ítems	Valores Ordinales De Tipo Likert 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo/ni desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Parcial Satisfacción Laboral: 177 a 196 puntos
Supervisión	Motivación para el cumplimiento de tareas (orientación, apoyo y motivación al trabajador)	6 ítems		Regular: 111 a 176 puntos
Relaciones humanas	Normas y políticas permanentes (relaciones de amistad, confianza entre trabajadores y buen trato)	6 ítems		Parcial Insatisfacción Laboral: 48 a 110 puntos
Desarrollo	Desarrollo personal y profesional (ascensos, capacitaciones y conferencias)	7 ítems		Alta Insatisfacción Laboral: menos de 47 puntos
Comunicación	Clima laboral favorable (información clara, mala comunicación, información insegura y comunicación oportuna)	6 ítems		
Puesto de Trabajo	Valoración de actividad laboral (desarrollo de habilidades, tener tareas pendientes, tareas claras y tareas complicadas)	5 ítems		

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

La técnica utilizada para este estudio es encuesta, que se define como un procedimiento utilizado en el método de encuesta por muestreo, en el que se aplica un instrumento de recolección de datos compuesto por un conjunto de preguntas o reactivos, cuyo objetivo es obtener información factual de una muestra específica (Sánchez et al., 2018).

#### 3.7.2. Descripción

##### Instrumento 1

##### Ficha técnica

<b>Nombre del Instrumento:</b>	Inventario de Estrés para Profesionales de la Salud (IEPS)
<b>Autor</b>	: Alan P. Wolfgang (1988)
<b>Adaptado por</b>	: Martha Palacios, Isabel Morán y María del Pilar Paz (2014)
<b>Administración</b>	: Individual o colectiva.
<b>Duración</b>	: 15 - 20 minutos.
<b>Aplicación</b>	: Adultos.
<b>Significación</b>	: Evalúa el grado de estrés laboral en profesionales de la salud.
<b>Descripción</b>	: Está conformado por 30 ítems, que permiten evaluar 4 dimensiones de estrés: Reconocimiento profesional,

responsabilidad por el cuidado de los pacientes, conflictos en el trabajo e incertidumbre profesional.

Las opciones de respuestas son de escala tipo Likert con 5 alternativas. El puntaje máximo es de 120 puntos.

## **Instrumento 2**

### **Ficha técnica**

<b>Nombre del Instrumento:</b>	Test de Satisfacción Laboral SL– ARG
<b>Autores</b>	: Alex Ruíz, Maria Zavaleta, Percy Ruíz (2017)
<b>Administración</b>	: Individual y colectiva.
<b>Duración</b>	: 25 minutos aprox.
<b>Aplicación</b>	: Personal de organizaciones públicas y privadas.
<b>Significación</b>	: Medir el nivel de satisfacción laboral global y específico según sus 7 factores.
<b>Descripción</b>	: Dimensiones: Condiciones de trabajo, remuneración y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, desarrollo, comunicación y puesto de trabajo. Consta de 43 ítems, en una escala de respuestas que varía de 1 – 5.

### **3.7.3. Validación**

#### **Validez del Instrumento 1 - (IEPS)**

##### **Estudio Original**

En su aplicación inicial el instrumento mostró una validez adecuada como un inventario de auto reporte para medir la variable de estrés en profesionales de salud, aunque, se debe considerar el tipo de personalidad individual y el entorno de trabajo (Wolfgang, 1988).

##### **Estudio Adaptado**

Se evaluó estrés y condiciones de trabajo en 724 médicos mexicanos de siete hospitales, obteniendo buenos resultados en validez de contenido y constructo (Palacios y Paz, 2014, citado por Fuentes, 2019).

##### **Estudio Peruano**

Se evaluó estrés y desempeño laboral en una muestra de 30 enfermeras pertenecientes a una clínica privada en Lima. Donde se analizó la validez de contenido por medio de juicio de expertos “V de Aiken”, hallando valores casi perfectos en el instrumento adaptado (Yaya et al., 2018).

#### **Validez del Instrumento 2 – (SL-ARG)**

##### **Estudio Original**

###### **A) Validez por Criterio de jueces**

Se convocó a seis jueces expertos para llevar a cabo la evaluación y efectuar las modificaciones esenciales. Los jueces son especialistas en el área laboral y en la construcción de escalas de opinión. Esta validación permitió la selección de 44 ítems distribuidos en siete factores (Ruíz et al., 2017).

## B) Validez Ítem – Test

Con respecto a la validez Ítem – Test, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test utilizando el estadístico Producto Momento de Pearson ( $r$ ), en el que se determinó que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ( $p < 0,01$ ) (Ruíz et al., 2017).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Confiabilidad del Instrumento 1 - (IEPS)**

##### **Estudio Original**

El inventario de estrés para profesionales de la salud fue elaborado por Wolfgang en 1988. Este mide indicadores de estrés, específicamente, en trabajadores de la salud. Tuvo 3.150 profesionales para su evaluación original, donde se obtuvo una consistencia interna (Alfa de Cronbach) de .89 para farmacéuticos, .89 para enfermeros, y .88 para médicos (Wolfgang, 1988, citado por Fuentes, 2019).

##### **Estudio Adaptado**

El instrumento también fue utilizado para medir estrés en 287 profesionales cubanos, obteniendo una consistencia interna de .83 en médicos y enfermeros (Hernández, 2003, citado por Fuentes, 2019). De igual forma, se evaluó estrés y condiciones de trabajo en 724 médicos mexicanos de siete hospitales, obteniendo un Alfa de Cronbach de .92 (Palacios y Paz, 2014, citado por Fuentes, 2019).

##### **Estudio Peruano**

El instrumento se aplicó en una muestra de enfermeras de una clínica privada en Lima. Contando con la adaptación mexicana validada por Moran y Paz en el 2015. En el estudio nacional, se declaró un alfa de Cronbach de 0.7, demostrando su valor estadístico y confiabilidad (Yaya et al., 2018).

Así mismo, se aplicó el inventario a una muestra de 51 trabajadores de la salud para hallar niveles

de estrés y satisfacción laboral, obteniendo una confiabilidad de .77 y .60 (Sanchez y Dominguez, 2021).

### **Confiabilidad del Instrumento 2 – (SL-ARG)**

#### **Estudio Original**

El análisis de consistencia interna que empleó el coeficiente alfa de Cronbach logró la confiabilidad, mostrando de este modo que el instrumento es recomendable con un coeficiente de 0.88 para la escala total (Ruíz et al., 2017).

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

A los participantes se les presentó primero el consentimiento informado y después los instrumentos, los datos fueron recogidos con suma confidencialidad. Los datos se traspasaron al programa Microsoft Excel y al programa estadístico SPSS 26 con estos programas se realizó los análisis estadísticos.

Además, mediante la prueba de normalidad Shapiro – Wilk se dio a conocer si los datos son normales o no normales. Se determinó qué prueba estadística usar, el coeficiente de correlación de rangos de Spearman ( $r_s$ ), para probar una hipótesis de investigación correlacional utilizando la regla de decisión, dependiendo del nivel de significancia que se obtuvo de cada prueba. La hipótesis nula ( $H_0$ ) se rechaza y la hipótesis alterna ( $H_1$ ) se acepta si se presenta el nivel de significancia de  $p < 0.50$ .

### **3.9. Aspectos éticos**

Dentro de los aspectos éticos, se consideró la confidencialidad de los participantes que fueron parte del análisis de la investigación. Los instrumentos fueron aplicados de la forma adecuada y

anónima. Por otro lado, antes de la aplicación del instrumento se les presentó su consentimiento informado para tomar en cuenta el deseo del profesional de salud para colaborar o participar de manera voluntaria. Con respecto a las referencias y citas, fueron citados todos los autores que se tomaron en cuenta respetando la autoría e identificando correctamente toda cita proveniente de otras fuentes.

El artículo 87 del Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano (s.f) expresa que “la información obtenida sobre los participantes de una investigación durante el curso de la misma es confidencial, a menos que haya habido un acuerdo contrario previo [...]”.

El artículo 24 del Código de Ética y Deontología (2017) expone que “el psicólogo debe tener presente que toda investigación en seres humanos debe necesariamente, contar con el consentimiento informado de los sujetos comprendidos [...]”.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

Variables	M	Md	DE	As	Cu	S-W	p
Estrés	39.8	43.5	16.24	-0.313	-0.31627	0.979	0.075
Condiciones de trabajo	24.2	26	5.79	-0.422	-0.56811	0.964	0.005
Remuneración y beneficios laborales	19.8	20	4.95	-0.3	0.29006	0.974	0.032
Supervisión	22.1	23	4.47	-0.562	-0.24983	0.959	0.002
Relaciones humanas	23.3	24	3.93	-0.731	0.89755	0.959	0.002
Desarrollo	23.9	25	5.56	-0.38	-0.56354	0.966	0.007
Comunicación	22.9	24	4.18	-0.729	0.534	0.952	<.001
Puesto de trabajo	19.7	20	3.52	-1.088	2.15086	0.928	<.001
Satisfacción laboral	155.9	158	27.19	-0.381	-0.0015	0.985	0.258

La tabla 7 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk; para la mayoría de las distribuciones, se encontró una puntuación de  $p < 0,05$ , lo que indica que no sigue una distribución normal. Como resultado de estos hallazgos, se decide utilizar estadística no paramétrica para verificar las hipótesis utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### 4.2. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general de la investigación

Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

#### *Hipótesis estadística*

H<sub>0</sub>: No existe correlación significativa entre estrés y satisfacción laboral.

H<sub>1</sub>: Existe correlación significativa entre estrés y satisfacción laboral.

Nivel de significancia 0.05

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la  $H_0$ .

*Resultado*

### **Tabla 8**

*Correlación entre estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023*

		Estrés
Satisfacción laboral	Rho de Spearman	-0.428 ***
	valor p	< .001

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

La Tabla 8 muestra una correlación inversa moderada y estadísticamente significativa ( $\rho = -0,428$ ;  $p < 0,05$ ) entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital Metropolitano de Lima en 2023.

### **Hipótesis específica 1 de la investigación**

Existe correlación entre estrés y condiciones de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023

*Hipótesis estadística*

$H_0$ : No existe correlación significativa entre estrés y condiciones de trabajo.

$H_1$ : Existe correlación significativa entre estrés y condiciones de trabajo.

Nivel de significancia 0.05

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la  $H_0$ .

## Resultado

**Tabla 9**

*Correlación entre estrés y condiciones de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023*

Satisfacción laboral		Estrés
Condiciones de trabajo	Rho de Spearman	-0.362 ***
	valor p	< .001

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 9 se estima una correlación inversa moderada ( $\rho = -0,362$ ) entre estrés y condiciones de trabajo. Se obtuvo un  $p < 0,05$ ; por lo tanto, se rechaza parcialmente la hipótesis nula; es decir, existe correlación negativa entre estrés y condiciones de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

### **Hipótesis específica 2 de la investigación**

Existe correlación entre estrés y remuneración y beneficios laborales en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

#### *Hipótesis estadística*

$H_0$ : No existe correlación significativa entre estrés y remuneración y beneficios laborales.

$H_1$ : Existe correlación significativa entre estrés y remuneración y beneficios laborales.

Nivel de significancia 0.05

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la  $H_0$ .

## Resultado

**Tabla 10**

*Correlación entre estrés y remuneración y beneficios laborales en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023*

Satisfacción laboral		Estrés
Remuneración y beneficios laborales	Rho de Spearman	-0.423 ***
	valor p	< .001

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 10 se observa que hay una correlación inversa moderada ( $\rho = -0,423$ ) entre estrés y remuneración y beneficios laborales. Se obtuvo un  $p < 0,05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe correlación negativa entre estrés y remuneración y beneficios laborales en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

### Hipótesis específica 3 de la investigación

Existe correlación entre estrés y supervisión en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

#### *Hipótesis estadística*

$H_0$ : No existe correlación significativa entre estrés y supervisión.

$H_1$ : Existe correlación significativa entre estrés y supervisión.

Nivel de significancia 0.05

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la  $H_0$ .

## Resultado

**Tabla 11**

*Correlación entre estrés y supervisión en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023*

Satisfacción laboral		Estrés
Supervisión	Rho de Spearman	-0.343 ***
	valor p	< .001

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 11 el resultado indica una correlación inversa moderada ( $\rho = -0,343$ ) entre estrés y supervisión. Se obtuvo un  $p < 0,05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe correlación negativa entre estrés y supervisión en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

### **Hipótesis específica 4 de la investigación**

Existe correlación entre estrés y relaciones humanas en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

#### *Hipótesis estadística*

$H_0$ : No existe correlación significativa entre estrés y relaciones humanas.

$H_1$ : Existe correlación significativa entre estrés y relaciones humanas.

Nivel de significancia 0.05

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la  $H_0$ .

## Resultado

**Tabla 12**

*Correlación entre estrés y relaciones humanas en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023*

Satisfacción laboral		Estrés
Relaciones humanas	Rho de Spearman	-0.358 ***
	valor p	< .001

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 12 se observa que hay correlación inversa moderada ( $\rho = -0,358$ ) entre estrés y relaciones humanas. Se obtuvo un  $p < 0,05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe correlación negativa entre estrés y relaciones humanas en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

### **Hipótesis específica 5 de la investigación**

Existe correlación entre estrés y desarrollo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

#### *Hipótesis estadística*

$H_0$ : No existe correlación significativa entre estrés y desarrollo.

$H_1$ : Existe correlación significativa entre estrés y desarrollo.

Nivel de significancia 0.05

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la  $H_0$ .

## Resultado

**Tabla 13**

*Correlación entre estrés y desarrollo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023*

Satisfacción laboral		Estrés
Desarrollo	Rho de Spearman	-0.381 ***
	valor p	< .001

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 13 se aprecia una correlación inversa moderada ( $\rho = -0,381$ ) entre estrés y desarrollo. También se obtuvo un  $p < 0,05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe correlación negativa entre estrés y desarrollo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

### **Hipótesis específica 6 de la investigación**

Existe correlación entre estrés y comunicación en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

#### *Hipótesis estadística*

$H_0$ : No existe correlación significativa entre estrés y comunicación.

$H_1$ : Existe correlación significativa entre estrés y comunicación.

Nivel de significancia 0.05

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la  $H_0$ .

## Resultado

**Tabla 14**

*Correlación entre estrés y comunicación en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023*

Satisfacción laboral		Estrés
Comunicación	Rho de Spearman	-0.352 ***
	valor p	< .001

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 14 se observa una correlación inversa moderada ( $\rho = -0,352$ ) entre estrés y comunicación. Además, se obtuvo un  $p < 0,05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe correlación negativa entre estrés y comunicación en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

### **Hipótesis específica 7 de la investigación**

Existe correlación entre estrés y puesto de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

#### *Hipótesis estadística*

$H_0$ : No existe correlación significativa entre estrés y puesto de trabajo.

$H_1$ : Existe correlación significativa entre estrés y puesto de trabajo.

Nivel de significancia 0.05

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

Si  $p > 0.05$  entonces no se rechaza la  $H_0$ .

## Resultado

**Tabla 15**

*Correlación entre estrés y puesto de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023*

Satisfacción laboral		Estrés
Puesto de trabajo	Rho de Spearman	-0.402 ***
	valor p	< .001

*Nota.* \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En la tabla 15 se observa que hay correlación inversa moderada ( $\rho = -0,402$ ) entre estrés y puesto de trabajo con una significancia de  $p < 0,05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe correlación negativa entre estrés y puesto de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

### 4.3. Discusión de resultados

Luego del análisis realizado se demostró que la variable estrés y satisfacción laboral ( $\rho = -0,428$ ;  $p < 0,05$ ) en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023, se correlacionan de forma negativa y estadísticamente significativa. Esto significa que el estado psicológico y fisiológico de los individuos se ve afectado por las características del entorno que representan una amenaza ya sea real o percibida (Mikhail, 1981, citado por Blanco, 2003) se relaciona con el individuo que tiene un alto nivel de satisfacción laboral y que posee sentimientos positivos acerca de un puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho alberga sentimientos negativos (Robbins y Judge, 2017, citado por Quispe, 2018). Estos resultados son consistentes con investigaciones previas que subrayan cómo un entorno laboral exigente, como el de los hospitales,

puede comprometer la salud mental de los trabajadores. Duarte-Arias y Valencia-Basto (2024) que expresan que este tipo de ambientes laborales pueden dar lugar a la fatiga emocional y despersonalización, factores que impactan negativamente en la productividad del personal sanitario, lo que también es respaldado por Jiménez (2022). Así mismo, Delgado et al. (2020), enfatizan que la presencia de estrés laboral afecta negativamente el desempeño laboral ya que la presión y las demandas pueden ser intensas. Por otro lado, tomando los resultados de Torres (2021), indica que cada factor de satisfacción laboral se encuentra afectado ante la presencia de estrés en las trabajadoras de una clínica geriátrica, además esto podría ser el motivo por la cual las trabajadoras tendrían una percepción negativa de su experiencia laboral. Sintetizando esto, los profesionales de salud que manifiestan estrés pueden deberse a la baja presencia de satisfacción que tienen acerca de su medio laboral.

El alto estrés tiene una peculiaridad principal que es la existencia de un alto nivel de obligación sin disponer de los recursos convenientes como el tiempo, materiales, infraestructura, económicos y/o personales (Arciniega, 2012) concuerda con Moré et al. (2005) citado en Abrajan et al., (2009) la satisfacción laboral está influenciada por factores intrínsecos y extrínsecos que serían determinantes para que el trabajador opte por una actitud positiva o negativa (Tumpe, 2016). Vale decir que los factores intrínsecos es la motivación interna que tiene el trabajador con su trabajo mientras los factores extrínsecos se encontrarán en su ambiente donde se desempeña. Es decir, la satisfacción laboral toma en cuenta a elementos como la naturaleza de trabajo, la remuneración, las condiciones de trabajo, la motivación, la comunicación con compañeros de trabajo, las oportunidades para crecer y desarrollo profesional.

Así como los aspectos económicos, ya que al mantener un inconveniente salarial puede generar tensión y baja calidad en la atención a la actividad. Y la personalidad, ya que todo

trabajador mantiene una personalidad para manejar el estrés (Atalaya, 2001, citado por Estrada y Sánchez, 2017) se relaciona con lo expuesto por Catacora y Rivera (2021). El profesional cuando no está conforme con el sueldo, la falta de gratitud y agradecimiento por sus labores, a él se le puede presentar una baja satisfacción laboral. En un estudio realizado en México (IMSS), concluye lo siguiente: de un total de 277 trabajadores que es el 100%, el resultado promedio fue de 5.1 que representa a “algo satisfecho”.

La baja realización personal se asume de la predisposición de valorar el trabajo particular en manera desechada; se tiene la sensación de cero capacidades de desarrollo profesional y una falta de autoestima personal. Es decir, en esta dimensión se presentan sentimientos negativos de autovaloración (Maslach y Jackson, 1981, citado por Morales, 2020) se relaciona con lo expuesto por Ubillús y Llanos (2019) para que haya satisfacción tiene que existir valores y sentido permanencia por parte del trabajo, como también factores muy relevantes como la calidad de supervisión, pagos, condiciones laborales, línea de trabajo y relación del personal.

El estrés en el entorno laboral es una de las alteraciones psicológicas de mayor preocupación a nivel mundial, perjudicando al empleado y a la productividad en el ámbito hospitalario (Enríquez et al., 2011, citado por García et al., 2014) coincide con Alexander y Klein (2001) citado en García y Gil (2016) el atender o cuidar a otras personas en ocasiones podría afectar la salud y el bienestar del profesional de salud.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- En el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, existe una relación significativa y negativa entre el estrés y la satisfacción laboral en 2023.
- En el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023, existe una relación significativa y negativa entre el estrés y las condiciones de trabajo.
- Existe relación significativa y negativa entre estrés y remuneración y beneficios laborales en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.
- Existe relación significativa y negativa entre estrés y supervisión en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.
- Existe relación significativa y negativa entre estrés y relaciones humanas en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.
- Existe relación significativa y negativa entre estrés y desarrollo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.
- Existe relación significativa y negativa entre estrés y comunicación en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.
- Existe relación significativa y negativa entre estrés y puesto de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

## 5.2. Recomendaciones

- Se sugiere implementar actividades relacionadas a la gestión de emociones, el uso de las pausas durante la ejecución del trabajo, el reconocimiento positivo y la visualización positiva de la labor que realiza el trabajador.
- Se sugiere que se provee los recursos suficientes como instalaciones, materiales, equipamiento, inmobiliario y otros materiales, como también la capacitación a los superiores en el tema de acompañamiento y supervisión pues ello facilitará el desarrollo de un clima laboral más positivo y mejor desempeño.
- Se recomienda realizar estudios con otras variables que podría estar relacionadas al estrés, como por ejemplo la motivación laboral, la resiliencia o las relaciones interpersonales.

## REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J., y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Arciniega, R. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611-634. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>
- Bairero, M. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed*, 21(6), 971-982. <https://www.medigraphic.com/pdfs/multimed/mul-2017/mul176u.pdf>
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n12/a08.pdf>
- Bustamante, B. (2018). *Riesgos ergonómicos y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Vicente Corral Moscoso 2016* [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca]. Repositorio digital UCUENCA. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29670/1/TESIS.pdf>
- Calle, S. (2019). *Análisis de la satisfacción laboral en NEI SERVICIOS EIRL* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio digital UNP. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1665/ADM-CAL-IMA-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1-2), 1-10.  
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cabrera, G. (2017). *Influencia del estilo de liderazgo de la supervisora de enfermería en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Ilo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio digital UNSA.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6458/MDMcamegv.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Catacora, M., y Rivera, D. (2021). *Estrés y satisfacción laboral del personal de salud durante pandemia. Microred Andagua, Castilla - Arequipa, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio digital UNSA.  
[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13233/ENcapomk\\_rividl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13233/ENcapomk_rividl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chávez, J. (2020). *Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés laboral en médicos y personal profesional de salud del Hospital San Bartolomé programa de afrontamiento 2019* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio digital UNFV.  
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4182/CH%C3%81VEZ%20PACHECO%20JUDITH%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Comrey, A., & Lee, H. (1992). *A first course in factor analysis*. Erlbaum.

Colegio de Psicólogos del Perú. (s.f.). *Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano*.  
sipsych. [https://sipsych.org/wp-content/uploads/2015/09/Peru\\_-\\_Codigo\\_de\\_Etica.pdf](https://sipsych.org/wp-content/uploads/2015/09/Peru_-_Codigo_de_Etica.pdf)

Colegio de Psicólogos del Perú. (21 de diciembre del 2017). *Código de Ética y Deontología*.  
[https://www.cpsp.pe/documentos/marco\\_legal/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf?fbclid=IwAR20yCb5yoFa0d5-OGKXutIfnbVd7a\\_U-HwrE4b50--B3xooGQ39-FFYt3Y](https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf?fbclid=IwAR20yCb5yoFa0d5-OGKXutIfnbVd7a_U-HwrE4b50--B3xooGQ39-FFYt3Y)

Concha, M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en medicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio digital UCSM.  
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7493/70.2286.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cubero, O., y Wray, T. (2020). *Riesgo de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería* [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica]. Repositorio digital KERWA.  
<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81121/TFIA%20Revisado%20y%20Olisto%20SEP%20%20%2802-06-20%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-16.  
<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Duarte-Arias, D., y Valencia-Basto, D. (2024). Relación entre el síndrome de burnout, ansiedad y depresión en trabajadores de la salud de un hospital de alta complejidad en Cúcula. *Revista*

*Facultad Nacional de Salud Pública*, 42, 1-14.  
<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e353571>

Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de administración*, 1(1), 71-84.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3698512.pdf>

De la Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio digital USMP.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz\\_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Estrada, E., y Sánchez, M. (2017). *Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa taxis América E.I.R.L., en la ciudad de Cajamarca, en el año 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio digital UPN.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11212/Elizabeth%20Estrada%20Rodríguez%20-%20Mishel%20Guiliana%20Sánchez%20Chavez.pdf?sequence=4>

Farias, L., Batista, A., Siqueira, J., Canon, E. (2024). Niveles de estrés percibidos por profesionales de salud de una residencia multiprofesional en el Estado de Ceará. *Revista de PEMO*, 6, 1-21. <https://doi.org/10.47149/pemo.v6.e13075>

Félix, R., García, C., y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *CULCyT*, 15(64), 31-42. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7188504.pdf>

- Fuentes, M. (2019). *Estrés laboral y regulación emocional en profesionales de salud mental* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio digital PUCP. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15469/Fuentes\\_Mejia\\_Estr%c3%a9s\\_laboral\\_regulaci%c3%b3n2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15469/Fuentes_Mejia_Estr%c3%a9s_laboral_regulaci%c3%b3n2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, B., Maldonado, S., y Ramírez, M. (2014). Estados afectivos emocionales (depresión, ansiedad y estrés) en personal de enfermería del sector salud pública de México. *Summa Psicológica UST*, 11(1), 65-73. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/summa/v11n1/a06.pdf>
- García, M., y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19), 11-30. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
- García, M., y Forero, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas: Perspect. Psicol.*, 14(1), 149-162. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v14n1/1794-9998-dpp-14-01-00149.pdf>
- González, C. (2004). La Investigación Básica. La Investigación en Ciencias Fisiológicas: Bioquímica, Biología Molecular y Fisiología. Cuestiones Previas. *Educación Médica*, 7(1), 41-50. <http://scielo.isciii.es/pdf/edu/v7s1/art7.pdf>
- Guerra, J., Gutiérrez, M., Zavala, M., Singre, J., Goosdenovich, D., y Romero, E. (2017). Relación entre ansiedad y ejercicio físico. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(2), 169-177. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v36n2/ibi21217.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.

- Ilquimiche, J. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3308/Ilquimiche\\_MJMK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3308/Ilquimiche_MJMK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jiménez, J. (2022). *Influencia del estrés en la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Hospital León Becerra de Milagro durante el primer semestre del 2020* [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio digital UNEMI. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/6146>
- 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 Privada Norbert Wiener]. Repositorio digital UWIENER. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/986/MAESTRO%20-%20Mamani%20Vitulas%2c%20Nely%20Venicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marquina, R., y Adriazola, R. (2020). Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con Covid-19 en Lima Metropolitana, Perú. *ACC CIETNA*, 7(2), 35-42. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/391/1020>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Editorial Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Morales, E. (2020). *Síndrome de burnout y calidad de vida profesional en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de nivel II, Callao-2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio digital UWIENER.

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3666/T061\\_46124690\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3666/T061_46124690_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Navarro, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Lluylucucha Moyobamba,2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60994/Navarro\\_RM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60994/Navarro_RM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

OMS. (2020, 17 de setiembre). *OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes.* <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *LIBERABIT*, 17(2), 129-137.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v17n2/a03v17n2.pdf>

Orellana, R. (2021). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Chilca - 2021* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio digital UNCP.

[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7245/T010\\_44907499\\_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7245/T010_44907499_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Orgambídez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P., y Borrego-Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69-77.  
<https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>

Palacios, M., Morán, I., y Paz, M. (2014). Validación del inventario de Wolfgang en médicos mexicanos. Medición del estrés laboral en hospitales. *REV MEX SAL TRAB*, 6(16), 62-68.  
[https://www.researchgate.net/publication/270582703\\_Validacion\\_del\\_inventario\\_de\\_Wolfgang\\_en\\_medicos\\_mexicanos](https://www.researchgate.net/publication/270582703_Validacion_del_inventario_de_Wolfgang_en_medicos_mexicanos)

Pérez, M., González, P., Castañón, I., y Morales, K. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería y Salud*, 1(1), 23-29.  
[https://www.ecorfan.org/republicofperu/research\\_journals/Revista\\_de\\_Tecnicas\\_de\\_la\\_Enfermeria/vol1num1/Revista\\_de\\_T%C3%A9cnicas\\_de\\_la\\_Enfermeria\\_y\\_Salud\\_V1\\_N1\\_4.pdf](https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_la_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_T%C3%A9cnicas_de_la_Enfermeria_y_Salud_V1_N1_4.pdf)

Portugal, S. (2013). *Nivel de satisfacción del usuario interno y su relación con sus características socio-labores, Hospital Camaná 2013* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio digital UCSM.  
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3964/70.1743.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quispe, L. (2018). *Satisfacción laboral en la Financiera Credinka Agencia Quillabamba – Cusco 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio digital UANDINA.  
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2063/Litz\\_Tesis\\_bachiler\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2063/Litz_Tesis_bachiler_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, A., Zúñiga, P., Contreras, K., Gana, S., y Fortunato, J. (2016). Revisión Teórica de las Estrategias de Afrontamiento (Coping) según el Modelo Transaccional de Estrés y Afrontamiento de Lazarus & Folkman en Pacientes Quirúrgicos Bariátricos, Lumbares y Plásticos. *Revista El Dolor*, (66), 14-23.  
[https://www.ached.cl/upfiles/revistas/documentos/59ca9b80918b5\\_Original\\_02\\_66.pdf](https://www.ached.cl/upfiles/revistas/documentos/59ca9b80918b5_Original_02_66.pdf)
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, (82), 179-200.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Romero-Polo, J., Mercado-Pacheco, A., Díaz-Cárdenas, S., y De la Valle-Archibold, M. (2021). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 21(1), 138-149.  
<https://doi.org/10.30554/archmed.21.1.3864.2021>
- Ruíz, A., Zavaleta, M., y Ruíz, P. (2017). *Test de Satisfacción Laboral SL-ARG*. Fondo Editorial Universidad César Vallejo.
- Salazar, Y. (2021). *Inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Bellavista – Abancay, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio digital UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58935#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20consider%C3%B3%20como%20objetivo%20principal%20el%20establecer%20la%20relaci%C3%B3n>

Salgado, J., y Lería, F. (2020). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Univ. Salud*, 22(1), 06-16.  
<https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Fondo Editorial de la Universidad Ricardo Palma.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanchez, E., y Dominguez, M. (2021). *Estrés y satisfacción laboral en tiempos de covid-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62686/Dominguez\\_AMR-Sanchez\\_CED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62686/Dominguez_AMR-Sanchez_CED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. *Semestre Económico*, 4(7), 01-14.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5262273.pdf>

Torres, A. (2021). *Estrés y Satisfacción Laboral en Trabajadoras de una Clínica Geriátrica de San Isidro, Lima, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75444/Torres\\_RAL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75444/Torres_RAL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Tumpe, F. (2016). *Satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara utilizando el cuestionario Font – Roja Arequipa-2016* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio digital UCSM. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5087/70.2062.M.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ubillús, Y., y Llanos, L. (2019). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de opticas GMO Perú, tienda zona centro de Lima, en el primer semestre de 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio digital UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23589/Yahaira%20Ubill%c3%bas%20Jim%c3%a9nez%20-%20Luis%20Llanos%20Ortega.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Velepucha, C., Garcia, E., y Torres, D. (2024). Estrategias de afrontamiento al estrés laboral utilizadas por profesionales de enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 311-332. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12186](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12186)

Wolfgang, A. (1988). The health professions s'tress inventory. *Psychological Reports*, (62), 220-222.

Yaya, V., Jurado, L., y Serrano, E. (2018). *Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia Adulto de una clínica privada de Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio digital UPEU.

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1435/Vanessa\\_Trabajo\\_Academico\\_2018%20%28Con%20enlace%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1435/Vanessa_Trabajo_Academico_2018%20%28Con%20enlace%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Zaldúa, A. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia de Manabí* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título de la investigación:** Estrés y satisfacción laboral en el personal de Salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Comprobar la relación que existe entre estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.</p>	<p><b>Variable 1</b> Estrés <b>Dimensiones:</b> Conflictos de trabajo Responsabilidad en el cuidado del paciente Reconocimiento Personal Incertidumbre Profesional</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Tipo básica</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre estrés y condiciones de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?  ¿Qué relación existe entre estrés y remuneración y beneficios laborales en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Comprobar la relación que existe entre estrés y condiciones de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.  Comprobar la relación que existe entre estrés y remuneración y beneficios laborales en el personal de</p>	<p><b>Hipótesis específica</b> Existe relación entre estrés y condiciones de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.  Existe relación entre estrés y remuneración y beneficios laborales en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.</p>	<p><b>Variable 2</b> Satisfacción laboral <b>Dimensiones:</b> Condiciones de trabajo Remuneración y Beneficios laborales Supervisión Relaciones humanas Desarrollo Comunicación Puesto de Trabajo</p>	<p><b>Método y diseño de la investigación</b> Método hipotético deductivo Diseño no experimental y de corte transversal</p>

¿Qué relación existe entre estrés y supervisión en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?	salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación entre estrés y supervisión en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.
¿Qué relación existe entre estrés y relaciones humanas en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?	Comprobar la relación que existe entre estrés y supervisión en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación entre estrés y relaciones humanas en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.
¿Qué relación existe entre estrés y desarrollo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?	Comprobar la relación que existe entre estrés y relaciones humanas en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación entre estrés y desarrollo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.
¿Qué relación existe entre estrés y comunicación en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?	Comprobar la relación que existe entre estrés y desarrollo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación entre estrés y comunicación en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.
¿Qué relación existe entre estrés y puesto de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?	Comprobar la relación que existe entre estrés y comunicación en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación entre estrés y puesto de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.
¿Qué relación existe entre estrés y puesto de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023?	Comprobar la relación que existe entre estrés y puesto de trabajo en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.	

**Población muestra**  
242 profesionales de salud de  
ambos sexos.  
Muestra de 110 profesionales.

## Anexo 2: Instrumentos

### TEST DE SATISFACCION LABORAL SL-ARG

#### INSTRUCCIONES

A continuación, se presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una “X” eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO	TA
DE ACUERDO	DA
INDIFERENTE	I
EN DESACUERDO	ED
TOTALMENTE EN DESACUERDO	TD

Nº	PREGUNTAS	TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas de trabajo					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibirá en otras organizaciones					

17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mi					
22	Las instalaciones en el trabajo son seguras para realizar mis labores					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejor a remunerativa					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, email, cartas, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto, se lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

## INVENTARIO DE ESTRÉS PARA PROFESIONALES DE LA SALUD

### DATOS PERSONALES

**Sexo:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_ **Estado Civil:** \_\_\_\_\_  
**Grado de instrucción:** \_\_\_\_\_ **Área a la que pertenece:** \_\_\_\_\_  
**Profesión:** \_\_\_\_\_ **Tiempo de Labor:** \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES

A continuación, lea cuidadosamente las siguientes preguntas y conteste lo que considere refleja mejor su situación o condición en los últimos meses. Registre la información solicitada en cada ítem o marque con un aspa (x) según sea su caso, por favor conteste todas las preguntas.

NUNCA	A
RARA VEZ	B
OCASIONALMENTE	C
FRECUENTEMENTE	D
MUY FRECUENTEMENTE	E

Nº	¿CON QUÉ FRECUENCIA USTED SIENTE QUE ESTAS SITUACIONES SON ESTRESANTES?	A	B	C	D	E
1	Tener tanto trabajo que no todo puede estar bien hecho.					
2	Tener conflictos con supervisores y/o administradores.					
3	Sentirse últimamente responsable por los resultados de los pacientes.					
4	No recibir el respeto o reconocimiento que merece del público en general.					
5	Sentirse indeciso acerca de que decir a los pacientes o familiares acerca de las condiciones y/o tratamiento de los pacientes.					
6	Preocuparse por las necesidades emocionales de los pacientes.					
7	Estar en desacuerdo con otros profesionales de la salud respecto al tratamiento de los pacientes.					
8	No tener oportunidad de compartir sentimientos y experiencias con colegas.					
9	Tener conflictos con compañeros.					
10	Tener obligaciones del trabajo que le causan conflicto con sus responsabilidades familiares.					
11	Permitir que sentimientos o emociones personales interfieran con el cuidado de los pacientes.					
12	Estar al día con los nuevos avances para mantener la competencia profesional.					

13	Sentir que las oportunidades para mejorar en el trabajo son pobres.					
14	Tratar de hacer frente a las expectativas sociales de alta calidad de cuidados médicos.					
15	Supervisar el desempeño de compañeros de trabajo.					
16	Tratar de lidiar con las dificultades de los pacientes.					
17	No ser reconocido o aceptado como un verdadero profesional por otros profesionistas de la salud.					
18	Estar inadecuadamente preparado para enfrentar las necesidades de los pacientes.					
19	Tener información inadecuada considerando las condiciones médicas del paciente.					
20	No recibir retroalimentación adecuada de la realización de su trabajo.					
21	No tener suficiente personal para proveer adecuadamente los servicios necesarios.					
22	Sentir que personal que no es de salud determine el modo que debe practicar su profesión.					
23	No saber que se espera del desempeño de su trabajo.					
24	Ser interrumpido por llamadas telefónicas o por personas mientras desempeña sus actividades.					
25	Sentir que no se le permite tomar decisiones acerca de su trabajo.					
26	Sentir que no hay desafíos en su trabajo.					
27	Sentir que su pago como profesional de la salud es inadecuado.					
28	Preocuparse por los pacientes terminales.					
29	No poder usar al máximo todas sus habilidades en el trabajo.					
30	Tener miedo de cometer un error en el tratamiento de los pacientes.					

## Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 23 de marzo de 2023

Investigador(a)  
**Diego Abel Quiche Paucar**  
**Exp. N°: 0336-2023**

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **"Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de Lima metropolitana, 2023"** Versión 01 con fecha 13/03/2023.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 01 con fecha 13/03/2023.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Diego Abel Quiche Paucar y al investigador colaborador Marcos José Paico Ruiz.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
Yenny Marisol Bellido Fuente  
Presidenta del CIEI-UPNW



Avenida República de Chile N°452, Jesús María  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Teléfono: 706-5535 anexo 3250 Cel. 981-609-698  
Correo: [comite.etica@upnw.edu.pe](mailto:comite.etica@upnw.edu.pe)

## Anexo 4: Formato de consentimiento informado

 Universidad Norbert Wiener	<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> UPNW-EES-FOR-068	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 11/08/2022</b>

**Título de proyecto de investigación:** ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE LIMA METROPOLITANA, 2023.

**Investigadores** : Diego Abel Quiche Paucar  
**Institución(es)** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023”. de fecha 09/03/2023 y versión 01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

### I. INFORMACIÓN.

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es comprobar la relación que existe entre estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023. Su ejecución ayudará/permitirá conocer la relación que existe entre estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un Hospital de Lima Metropolitana, 2023.

**Duración del estudio (meses):** 10 meses

**Nº esperado de participantes:** 242

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

**Inclusión:**

- Ser mayor de edad +18 años.
- Personal que pertenezca o labore en el Hospital de manera permanente.
- Que sea personal asistencial.

**Exclusión:**

- Personal que no labore o este de manera temporal prestando servicios en el Hospital.
- Personal que no sea asistencial.
- Personal que presente algún tipo de discapacidad.

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Participación voluntaria.
- Sinceridad al responder la encuesta.
- Completar la encuesta.

La *entrevista/encuesta* puede demorar unos 30 minutos.

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:**

Su participación en el estudio *no* presenta ningún tipo de riesgo y será de suma importancia.

**Beneficios:**

Usted se beneficiará del presente proyecto será beneficioso para el lugar donde labora.

**Costos e incentivos:** Usted *no* pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal (*Diego Quiche*, 945028914 y a2016100022@uwiener.edu.pe).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio. Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comité.[etica@uwiener.edu.pe](mailto:etica@uwiener.edu.pe)

## II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

Nombre **participante:**

DNI:

Fecha: *(dd/mm/aaaa)*

---

Nombre **investigador:**

DNI:

Fecha: *(dd/mm/aaaa)*

# Anexo 5: Informe del asesor de Turnitin

Diego Abel Quiche Paucar TESIS 2022 DIEGO QUICHE\_Revisado el 03-10-2024.docx Cambiar a la nueva versión Detalles de la entrega

**Universidad Norbert Wiener**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Tesis**  
Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de Lima metropolitana, 2023

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciado en Psicología

**Presentado por:**  
**Autor:** Quiche Paucar, Diego Abel  
**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4736-7411>

**Asesor:** Mg. Paico Ruiz, Marcos José  
**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-1707-663X>

Lima – Perú  
2024

2 Similarity Exclusions

**20%**  
Similitud general

INTERNET

3	hdl.handle.net	INTERNET	3%
4	Universidad Wiener on 2023-11-25	TRABAJOS ENTREGADOS	1%
5	uwienner on 2024-08-02	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
6	Submitted on 1691023834409	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 20...	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
8	uwienner on 2024-07-20	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
9	uwienner on 2023-03-29	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
10	Universidad Cesar Vallejo on 20...	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
11	uwienner on 2023-04-15	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
12	Universidad Andina del Cusco o...	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
13	repositorio.upsjb.edu.pe	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%

Marcas de alerta  
20% Similitud general  
0% AI

Página 1 de 86

## ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 6% 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	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	4%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	3%
3	<b>hdl.handle.net</b> Internet	3%
4	<b>Universidad Wiener on 2023-11-25</b> Submitted works	1%
5	<b>wiener on 2024-08-02</b> Submitted works	<1%
6	<b>Submitted on 1691023834409</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-01</b> Submitted works	<1%
8	<b>wiener on 2024-07-20</b> Submitted works	<1%