

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del
distrito de Tumbes, 2022**

TESIS

Para optar el título profesional de licenciada en Psicología

Autor Br. Ingrid Milena Suclupe Olivos

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de un CLAS
del distrito de Tumbes, 2022**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Wendy Jesús Catherin Cedillo Lozada (Presidente)

Dra. Xiomara Miluska Calle Ramirez (Secretaria)

Mg. Lyz Marilyn Lazo Flores

(Vocal)

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del
distrito de Tumbes, 2022**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su
contenido y forma.**

Br. Suclupe Olivos Ingrid Milena (Autora)

ORCID N° 0009-0007-3781-6598

Dr. Coronado Zapata Carlos Alberto (Asesor)

ORCID N° 0000-0003-3526-8069

Tumbes, 2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los doce días del mes de abril del dos mil veinticuatro, siendo las nueve horas, en la Sala de Usos Múltiples del Centro Académico de Investigación Psicológica de la Universidad Nacional de Tumbes – Ciudad Universitaria, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución N°382-2022/UNTUMBES-FACSO-D., Dra. WENDY JESÚS CATHERIN CEDILLO LOZADA (Presidente) y Dra. XIOMARA MILUSKA CALLE RAMIREZ (Secretaria), reconociendo en la misma resolución además, al Dr. Carlos Alberto Coronado Zapata como asesor. Siendo que, la Mg. Lyz Marilyn Lazo Flores, designada vocal del jurado calificador mediante la Resolución antes mencionada, no se encuentra presente, por no contar con contrato vigente, se procedió por mayoría a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CLAS DEL DISTRITO DE TUMBES, 2022", para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN PSICOLOGÍA, presentada por la:

Br. Ingrid Milena Suclupe Olivos


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo 75. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Br. Ingrid Milena Suclupe Olivos, aprobada por mayoría, con calificativo de regular.


Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el Jurado le indica.

En consecuencia, queda expedita para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de Licenciada en Psicología, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N°30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las once horas del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 12 de abril del 2024.


Dra. WENDY JESUS CATHERIN CEDILLO LOZADA
DNI N° 43512438
Código ORCID 0000-0001-5676-936X
Presidente


Dra. XIOMARA MILUSKA CALLE RAMIREZ
DNI N° 72507299
Código ORCID 0000-0002-7773-1800
Secretaria

C.c.
- Jurados (02) - Archivo (Decanato)
- Asesor
- Interesado

Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022

by INGRID SUCLUPE



Mg. Carlos Alberto Coronado Zapata
orcid.org/0000-0003-3526-8069

Submission date: 20-Apr-2024 05:52AM (UTC-0500)

Submission ID: 2290895937

File name: N_CLAS_DEL_DISTRITO_DE_TUMBES,_2022-INGRID_MILENA_SUCLUPE_1.pdf (2.71M)

Word count: 14835

Character count: 82054

Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022

ORIGINALITY REPORT

20%	20%	6%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	4%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Internet Source	2%
3	core.ac.uk Internet Source	2%
4	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	2%
5	hdl.handle.net Internet Source	2%
6	www.untumbes.edu.pe Internet Source	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Internet Source	1%
8	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Student Paper	1%

Submitted to Universidad Cesar Vallejo


Mg. Carlos Alberto Coronado Zapata
orcid.org/0000-0003-3526-8069

9	Student Paper	1 %
10	repositorio.usmp.edu.pe Internet Source	<1 %
11	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Student Paper	<1 %
12	repositorio.upt.edu.pe Internet Source	<1 %
13	repositorio.unac.edu.pe Internet Source	<1 %
14	repositorio.unap.edu.pe Internet Source	<1 %
15	revistas.unjbg.edu.pe Internet Source	<1 %
16	repositorio.urp.edu.pe Internet Source	<1 %
17	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Student Paper	<1 %
18	repositorio.unfv.edu.pe Internet Source	<1 %
19	repositorio.autonmadeica.edu.pe Internet Source	<1 %


 Mg. Carlos Alberto Coronado Zapata
 orcid.org/0000-0003-3526-8069

20	ateneo.unmsm.edu.pe Internet Source	<1 %
21	Submitted to Universidad Católica de Santa María Student Paper	<1 %
22	repositorio.unheval.edu.pe Internet Source	<1 %
23	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Student Paper	<1 %
24	repositorio.uwiener.edu.pe Internet Source	<1 %
25	repositorio.unitec.edu.co Internet Source	<1 %
26	1library.co Internet Source	<1 %
27	repositorio.ucsg.edu.ec Internet Source	<1 %
28	de.slideshare.net Internet Source	<1 %
29	repositorio.utesup.edu.pe Internet Source	<1 %
30	repositorio.autonoma.edu.pe Internet Source	<1 %


 Mg. Carlos Alberto Coronado Zapata
 orcid.org/0000-0003-3526-8069

31	ridum.umanizales.edu.co Internet Source	<1 %
32	Submitted to Universidad Ricardo Palma Student Paper	<1 %
33	Submitted to Universidad Andina del Cusco Student Paper	<1 %
34	Submitted to Universidad Católica San Pablo Student Paper	<1 %

Exclude quotes On

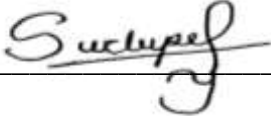
Exclude matches < 15 words


Exclude bibliography On



Mg. Carlos Alberto Coronado Zapata
orcid.org/0000-0003-3526-8069

RESPONSABLES

Br. Suclupe Olivos Ingrid Milena (Autora) _____ 

Dr. Coronado Zapata Carlos Alberto (Asesor) _____ 

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Pablo Macario Suclupe Baldera y Esterfilia Olivos Aguayo, por ser mi motor de lucha y perseverancia.

A mi hermano Wilder Manuel Suclupe Olivos por su apoyo moral ejemplo, consejos que me brinda para el logro del estudio propuesto.

AGRADECIMIENTO

A Jehová Dios por ser amor infinito, ser la luz que ilumina guía mi vida y fortalece mi fe.

A mi familia por ser apoyo y fortaleza que acrecienta mi ánimo para cumplir mi objetivo profesional.

Al Dr. Carlos Alberto Zapata Coronado, por su asesoría, motivación y soporte absoluto que me aproxima a mi meta profesional.

A la Universidad Nacional de Tumbes que me brindó su apoyo y cooperación en este estudio.

A mi querida facultad y los partícipes de este largo y duro proceso de desarrollo y culminación.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	xi
Agradecimiento.....	xii
Índice.....	xiii
Índice De Tablas.....	xv
Índice De Anexos.....	xvi
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii
I. INTRODUCCIÓN.....	19
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	23
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	34
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	34
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO.....	35
3.3.1. ESTRÉS LABORAL.....	35
3.3.2. SATISFACCIÓN LABORAL.....	36
3.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	37
3.4.3. POBLACIÓN;.....	37
3.4.4. MUESTRA.....	38
3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.5.5. TÉCNICAS.....	38
3.5.6. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	40
3.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	40
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
4.1. RESULTADOS.....	42
4.2. DISCUSIÓN.....	50

V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	58
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de investigación	37
Tabla 2: Fiabilidad del instrumento Estrés Laboral.....	39
Tabla 3: Fiabilidad del instrumento Satisfacción Laboral	39
Tabla 4: Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral	42
Tabla 5: Nivel de estrés laboral y sus dimensiones.....	43
Tabla 6: Nivel de satisfacción laboral y dimensiones	44
Tabla 7: Correlación entre las dimensiones de estrés laboral con la satisfacción laboral.....	46
Tabla 8: Correlación entre el estrés laboral con las dimensiones de satisfaccion laboral	48

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables.	64
Anexo 2: Matriz de Consistencia.....	66
Anexo 3: Instrumento Maslach Burnout Inventario - MBI	69
Anexo 4: Instrumento escala de satisfacción laboral SL-SPC.....	72
Anexo 5: Fichas Técnicas de los Instrumentos.	74
Anexo 6: Resultados de la prueba piloto.....	75
Anexo 7: Resultados de la prueba de normalidad.....	77
Anexo 8: Registros fotográficos de la aplicación de los instrumentos.	78
Anexo 9: Resolución de aprobación.....	80
Anexo 10: Resolución de constitución de jurados	81
Anexo 11: Resolución de Aprobación del proyecto	82
Anexo 12: certificación de asesor.....	83

RESUMEN

Este estudio fue titulado como estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes-2022, aplicando el enfoque cuantitativo- básico, no experimental, teniendo como objetivo determinar la relación entre ambas variables en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022, conformada por una población total de 110 trabajadores, no consideró ningún criterio muestral se aplicó el instrumento el Maslash Burnout Inventory (MBI) y la escala de SL- SPC. Se empleó el programa estadístico spss versión 26. En cuanto al estadístico inferencial, se aplicó la prueba correlacional, obteniendo un coeficiente = $-0,409$ con un p-valor = $0,000$ se concluyó que existe una correlación significativa inversa (negativa) de intensidad media entre la variable estrés laboral y variable “satisfacción laboral”, demostrando que, si se incrementa el estrés laboral en los trabajadores del CLAS, se reducirá la satisfacción laboral. Respecto a niveles de estrés se obtuvo en (44,6%) representa un nivel medio en, (33,6%) a un nivel alto y solo (21,8%) a un nivel bajo; además, para satisfacción laboral, el 45,5% (50) presentan un nivel promedio, mientras que el 22,7% (25) un nivel insatisfecho y solo el 9,1% (10) cuentan con un nivel muy satisfecho. En cuanto al tercer objetivo se encontró una correlación negativa entre las dimensiones con la satisfacción laboral, siendo moderada para agotamiento emocional y baja para despersonalización y realización personal. Finalmente en el cuarto objetivo específico se evidenció en la primera dimensión una correlación negativa muy baja mientras que en las tres dimensiones se obtuvo relación negativa baja. Reafirmando, si aumenta el estrés disminuyen los niveles de dimensiones de satisfacción significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, beneficios económicos.

Palabras clave: Estrés laboral; satisfacción laboral; insatisfacción laboral; nivel de estrés

ABSTRACT

This study was entitled as job stress and job satisfaction in the staff of a CLAS of the district of Tumbes-2022, applying the quantitative-basic approach, non-experimental, aiming to determine the relationship between both variables in the staff of a CLAS of the district of Tumbes, 2022, consisting of a total population of 110 workers, did not consider any sampling criteria was applied the instrument the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the scale of SL- SPC. As for the inferential statistics, the correlational test was applied, obtaining a coefficient = -, 409 with a p-value =, 000. It was concluded that there is a significant inverse correlation (negative) of average intensity between the variable job stress and the variable "job satisfaction", demonstrating that, if job stress increases in CLAS workers, job satisfaction will be reduced. With regard to stress levels, (44.6%) represent an average level, (33.6%) a high level and only (21.8%) a low level; in addition, for job satisfaction, 45.5% (50) have an average level, while 22.7% (25) have an unsatisfied level and only 9.1% (10) have a very satisfied level. As for the third objective, a negative correlation was found between the dimensions with job satisfaction, being moderate for emotional exhaustion and low for depersonalization and personal fulfillment. Finally, in the fourth specific objective, a very low negative correlation was found in the first dimension, while a low negative relationship was found in the three dimensions. Reaffirming, if stress increases, the levels of the dimensions of satisfaction, significance of the task, working conditions, personal recognition and economic benefits decrease.

Keywords: Job stress; job satisfaction; job dissatisfaction; stress level.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestra actualidad existen problemas de salud pública que provienen del Covid-19 han afectado a los miembros de diversas instituciones, como por ejemplo los profesionales de salud, esto se debe a causa de las exigencias en sus labores y su relación con los cuidados de la salud. En ese sentido, los profesionales continúan una la lucha constante desde la atención al paciente, pero sus horarios exigentes creando consigo un exceso de laboral y por ende estrés. Los profesionales de la salud tienen más probabilidades de experimentar condiciones mentales adversas como depresión, ansiedad y estrés debido a la naturaleza exigente de su trabajo (Matta & Matta, 2022).

Los profesionales que trabajan en hospitales no están exentos de este problema, lo que ocasiona un impacto relevante en los servicios que brindan porque la presencia de eventos adversos puede resultar en problemas graves. Los riesgos psicosociales, particularmente el estrés que resulta de una carga de trabajo excesiva, se ha convertido en problemas de salud y seguridad en el trabajo (Jiménez et al., 2022).

Se ha revisado profundamente diferentes investigaciones, tanto a nivel nacional y local; siendo de más relevancia por sus aportes de igual forma, Calderón y Rivas (2021) refieren que debido a los cambios que se han producido, el estrés afecta a un número cada vez mayor de seres humanos en todo el mundo. Aunque se piensa que es una reacción natural a las situaciones amenazantes, cuando persiste y excede la capacidad del individuo, el estrés se convierte en un problema de salud que afecta a 1 de 5 trabajadores, particularmente al personal de enfermería. En este sentido, los trabajadores asistenciales siempre están en riesgos frecuentes ya que están expuestos a la propagación de gérmenes, insomnio, agotamiento físico, inhalación de sustancias tóxicas y dolores de cabeza. También, se dan las repercusiones psicoemocionales como cambios de conducta, inciden directamente en la calidad vital de trabajadores asistenciales como en los pacientes respecto a su atención.

En el ámbito laboral del rubro salud, se involucra la satisfacción en el personal que ejerce la profesión puesto que soportan durante la mitad de sus vidas, por ello, la satisfacción corresponde a un rol importante en los profesionales, no obstante, para mantener los beneficios personales y grupales y contribuir a que se puede mejorar la calidad de la atención, es fundamental que cada profesional de salud se encuentre sano mentalmente. Un empleado motivado, satisfecho realiza sus funciones lo mejor que puede (Muñoz et al., 2022).

En nuestro país, se han realizado diversos estudios, en Huancayo se realizó a un estudio en un Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, se encontró que el 64,7% padecía estrés en leve, mientras otro 29,4% se encontró en moderado, lo cual se vio reflejado en la satisfacción laboral, debido a que se determinó que el 82,4% se mostró insatisfecho, dicho estudio se realizó a causa de que se observó a los profesionales con malestares en el cuello y la espalda, se mostraron agotados e intolerantes (Borda y Chacchi, 2022).

En Cusco, se realizó un estudio en el CLAS ubicado en el distrito de Urcos, se halló que el 59,7% de los profesionales mostró un nivel leve, mientras el 40,3% evidenció niveles medio y alto, esto se vio manifestado en la satisfacción de la trabajador asistencia, donde un 44,5% se mostró insatisfecho y solo el 55,5% se mostraron satisfechos, la investigación se realizó a causa de que los profesionales se mostraron diversos síntomas de padecer estrés laboral (Franco y Medrano, 2022).

Bajo ese panorama nacional, la problemática expuesta no ha sido ajena al ámbito local, puesto que los trabajadores asistenciales, especialmente los enfermeros tienden a encontrarse propensos a sufrir estrés laboral, por ello, es necesario que se puedan tomar acciones a fin de que el personal de salud pueda sentirse satisfechos en su ambiente laboral (Fernández, 2022).

Analizar la variable sobre el estrés laboral en el rubro salud del Perú. Respecto a los niveles Gil (2009) refiere que el 41.1 % del personal médico y enfermeras sufren de este síndrome.

En el Perú actualmente el personal de salud se ha sido muy afectado por estrés laboral, actualmente preciso a la problemática, el MINSA organizó una estructura técnica de ejecución psicoterapéutica para mejorar la respuesta de

los trabajadores frente a ello se determinó que el estrés juega un papel resaltante en el trato frente a los pacientes.

Es válido una política de aplicación en función formidable, que generen asistir la salud mental de los trabajadores. (Como se citó en Valderrama et al., 2020). En ese sentido, resulta un tema relevante, puesto que un profesional que tiene un nivel de estrés elevado, no podrá realizar sus tareas y/o actividades adecuadamente, por tanto, no solo el profesional podría verse perjudicada, sino también la institución. En ese sentido, el personal asistencial está propenso a sufrir de estrés en el ámbito laboral, debido a las exigencias en sus labores y su relación con los cuidados de la salud de las personas, por ello, se realiza siguiente pregunta.

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022?

En relación a la justificación teórica, a través de las fuentes primarias que permitieron una comprensión adecuada respecto al estrés laboral y satisfacción en el ámbito del sector salud, que repercuten tanto en la salud mental, desarrollo, productividad del trabajador y la baja realización personal, siendo un estudio en el cual los conocimientos obtenidos, serán antecedentes para que puedan ser empleados en futuras investigaciones.

Sobre la justificación práctica, los datos encontrados deben ser de importancia para las autoridades, estudiantes y otros, para que puedan tomar acciones e implementar actividades de prevención y atención para reducir el estrés laboral, así los trabajadores puedan tener una mayor satisfacción laboral. Además, pueden Aplicarse en otros niveles de atención de salud, tales como puestos de salud, centros de salud, policlínicos, centros médicos en el distrito de Tumbes y en otros distritos de la región.

Referente a la justificación metodológica fue descriptivo correlacional, aplicando un instrumento de evaluación validadas y estandarizadas que permitieron recopilar información apropiada sobre el estrés laboral y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud La Cruz y así dar a conocer la correlación entre las variables, teniendo cifras estadísticas, actuales, importantes para las futuras investigaciones.

Por consiguiente, se planteó el objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022. También, los objetivos específicos: a) Identificar los niveles de estrés en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022; b) Identificar los niveles de satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022. c) Establecer la relación entre las dimensiones de estrés laboral: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal; y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022. d) Establecer la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos; en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Se entiende como estrés laboral, a manifestaciones psicosomáticas que tienen lugar en el organismo de cada trabajador asistencial en respuesta a estresores derivados directamente del trabajo e impactan de manera negativa en su salud. En ese sentido, el lugar de trabajo como el estilo de vida tienen influencia en cómo diversos factores psicosociales llegan a considerarse dañinos para la salud del personal asistencial (Chartzman et al., 2022).

A partir de esto, Valadez (2023) que es en una demanda o tensión del ambiente que tiene el potencial de ser dañino. Como resultado, el organismo se encuentra en una situación peligrosa en la que debe utilizar sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos para mantener la estabilidad y el equilibrio interno a fin de protegerse físico y mentalmente. Ante estímulos amenazantes o agresivos, presentes o inminentes, por lo cual el organismo responde, lo que incluye cualquier adaptación o cambio, ya sea fisiológica o psicológica.

El estrés laboral presenta las siguientes dimensiones; como es la dimensión agotamiento emocional, es provocado por las exigencias, y esa actitud se traduce luego en un desinterés por cumplir con los deberes Prada (2020).

Sobre la dimensión despersonalización, se manifiesta a través de las creencias pesimistas y las emociones negativas hacen que suceda, ajenas al trabajador, es decir, hacia una actitud cínica, esta circunstancia terminaría en una atención deshumanizada (Prada et al., 2020).

Referente a la dimensión realización personal, se considera como un desequilibrio entre lo que se percibe sobre sus logros en el campo profesional y las expectativas, así como supone aquella autovaloración de carácter negativo, en la que los trabajadores no están contentos consigo mismos, encontrándose desalentados e insatisfechos con los resultados logrados en su campo laboral (Prada et al., 2020).

Seguidamente, presentaremos factores del estrés laboral.

Ambiente físico y condiciones materiales; las herramientas brindadas por las empresas que facilitan las funciones de los trabajadores, refiere a la iluminación y espacio; en dirección a objetivos y metas organizacionales con respaldo de los trabajadores y hacia su realización; con respecto a las normas evaluación que direcciona las prácticas de los colaboradores en la institución ; supervisión y control; agradecimiento y respaldo de los jefes hacia los trabajadores que dirigen a su personal; relaciones sociales; son las amistades , la confianza la cooperación y el apoyo que se construye entre los miembros que trabajan dentro de una organización . La practicidad de la estructura de la organizacional, cómo se delega el trabajo y si es productivo; comunicación; integridad, liderazgo claro y cómo se transmite entre los empleados dentro de una organización en puntos clave de trabajo; toma de decisiones; apreciación de las elecciones tomadas durante su trabajo; grado de actitud que el trabajador muestra en su labor del día, (Gonzales, 2020, pp. 7-8).

Hernández et al. (2012), sostienen que entre las variables que prevalece la patología están vinculadas a la incompetencia de asumir y resolver el conflicto de presión, de esta forma estar a exposición constante de la situación estresante, sin embargo, también se consideran otros aspectos importantes como la resiliencia y habilidades de negociación.

Aguilar (2017, como se citó en González, 2020) indica que se puede presentar en un determinado tiempo con mucha o poca duración a lo largo del tiempo el estrés negativo si esta sobrepasa su capacidad de afrontamiento.

Patlan (2019) identifica diferentes acepciones asignadas en la literatura referente al estrés laboral, el estrés ocupacional y el estrés organizacional (p.144).

Según la OIT, considera el estrés laboral como una reacción de los trabajadores ante demandas que no se corresponden con sus habilidades y por ende activan su capacidad para afrontar situaciones laborales.

En ocasiones en que los trabajadores no cuenten con apoyo por parte de sus superiores, o se encuentren limitados en todos los aspectos, tienden a afrontar las exigencias y presiones laborales.

Esta situación empeora cuando los empleados sienten que no tienen suficiente apoyo de sus gerentes y compañeros de trabajo, o que tienen un control limitado sobre su trabajo y la forma en que lo hacen. Afrontar las exigencias y presiones laborales.

Estrés laboral, está creado por las características del puesto de trabajo es el que provoca mayor o menor tensión dentro de ello, dependiendo de su puesto.

Estrés organizacional, hace referencia a las reacciones de los trabajadores ante las condiciones de trabajo, que afectan su salud en distintos ámbitos como los emocionales, conductuales y psicológicos y que también tiene un impacto en la organización. Todos ellos son el resultado de valoraciones reales o imaginarias en las que los trabajadores perciben que estas limitaciones exceden los niveles permisibles de capacidades, destrezas y recursos, lo que desencadena sensaciones que alteran el control y conductas disfuncionales que conducen a la existencia de medir el estrés laboral requiere considerar la perspectiva del enfoque sin descuidar 2 aspectos importantes:

a) El estrés es personal y depende íntegramente de la forma en que el trabajador se adapta y afronta la situación laboral.

b) La tensión es un proceso constante y puede cambiar al transcurrir el tiempo por lo que no es basto una sola medición.

Dichos autores sugieren determinar un modelo teórico y perspectiva para medir y manejar el estrés.

Sin embargo, los instrumentos de medición seleccionados tienen limitaciones teóricas del modelo, por ende, es recomendable que los profesionales de la salud deben analizar minuciosamente las perspectivas sobre el manejo de estrés laboral.

Para medir esta variable existen tres enfoques: individualizado, compuesto y global o integrador (Steiler y Rosnet, 2020, como se citó en Platan, 2019, p. 23).

Del hoyo (2004) sostiene que el enfoque psicológico del estrés no solo se centra en ambiente físico o psicosocial como dimensión ni se define en términos como carga de trabajo situaciones abrumantes; menos aún en respuesta, desequilibrio fisiológico. El estrés es un estado cognitivo que influye en la manera de adaptación en las exigencias que comprende su trabajo y en relación a la valoración cognitiva que las personas tienen ante la situación. El estrés, no solo se presenta ante las necesidades del entorno, sino que este preside a causa de las percepciones de adaptación en cada una de ellas.

Entre las distintas teorías enfocadas tenemos a la Teoría basada en respuesta, es así que Selye (1956) sostiene que nace o se genera en respuesta a una acción o un agente.

Sánchez (2010) por su parte indica que las influencias externas provocan un cambio en el equilibrio de un organismo y este, responde de manera anormal para restablecer el equilibrio.

Bajo este enfoque, de respuesta, el estrés consta de un mecanismo de tres partes llamado Síndrome de Adaptación General (GAS), que incluye tres etapas: una respuesta de alarma, una fase de resistencia y una fase de fatiga.

Como sugiere Guerrero Barona (1999), en comparación a teorías enfocadas en la reacción, el estrés se explica en referencia a estímulos ambientales externos o estresantes al sujeto, que afectan el funcionamiento del organismo, se interpretan obstáculos o cambios, se distinguen dos tipos principales estresores:

Situaciones psicosociales: Son situaciones que no provocan una respuesta de estrés, por el contrario, convierten la situación en estresores a través de la interpretación cognitiva.

En cuanto al aspecto biológico: Se consideran estímulos estresantes propios de la capacidad de provocar cambios bioquímicos o en el organismo que promueven la propia respuesta al estrés. Por ejemplo, cuando se exponen a ruidos fuertes, o situaciones cotidianas como la toma de una bebida, etc.

La desventaja de esta teoría va orientada a la fijación de limitantes.

Maslach (2003) menciona que el estrés laboral se manifiesta o tiene tres dimensiones, las cuales son: i) agotamiento emocional, el cual se representa como una indolencia física-mental y emocional, manifestada en el sentimiento de no poder dar más de sí a los demás; ii) despersonalización, presentada como la atención insolente y fría que otorga el trabajador hacia las personas a las cuales tiene que atender; por último, iii) Realización personal, la cual es la autopercepción de no contar con el nivel competente y por lo tanto sentir fracaso a nivel profesional (Como se citó en Moran, 2005).

Ahora bien Seashore y Taber (1975), sostuvieron que existen aspectos prácticos que describe el significado de satisfacción laboral:

1. La satisfacción laboral logra ser considerado socialmente como algo altamente valioso, es decir si existe un "Producto Nacional Bruto psicológico", por ende, el nivel de satisfacción laboral de la masa resulta importante.
2. La satisfacción laboral es conocido también como un indicador anticipado en etapas iniciales, por ello si se logra observar la satisfacción de los trabajadores, la organización podrá realizar ajustes positivos ante una política negativa.
3. La satisfacción laboral puede además funcionar como un predictor del comportamiento previa organización y servir como guía para el futuro.

La satisfacción laboral, es una mezcla de resultados desarrollados en cada uno de los trabajadores por ello se ve reflejado en el actuar individual, siendo importante como actúan cada uno de los miembros (Griffin et al., 2020).

Adánez (1990) lo conceptualiza como un momento placentero que los trabajadores experimentan en sus funciones laborales que le brinda grado de motivación mismo que reconforta y llena las expectativas ya sea psicológicas, sociales o económicas en un entorno determinado.

Por su parte Loitegui (1990) indica que el mismo argumento ha sido usado por diversos especialistas, cuando se refieren a “motivación”, “conducta”, “moral laboral”, “satisfacción laboral”, ya que la imprecisión de esta terminología se debe a que existen diferentes doctrinas y posturas.

En ese contexto, se puede definir también a la satisfacción laboral como el nivel de felicidad y bienestar que experimenta un trabajador en relación a las funciones que desempeña en su entorno laboral.

Bonillo Muñoz (2002), realiza una recopilación histórica entre todas las teorías relacionadas con la satisfacción laboral, ordenándola en un armazón, de la siguiente manera:

a) primer armazón: teorías de contenido

En este primer nivel tenemos las siguientes teorías:

1. Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow: existe satisfacción cuando el trabajador alcanza cumplir sus necesidades dentro su contexto.
2. Teoría de la motivación-higiene de Herzberg: centra el trabajo como fuente principal de satisfacción misma que posee dos dimensiones satisfacción e insatisfacción individual, es decir los poco motivadores son denominados extrínsecos contrariamente los motivadores son los intrínsecos.

b) segundo armazón: teorías de proceso.

En este segundo nivel tenemos las siguientes teorías:

1. Teoría de las expectativas de Vroom: refiere que las personas no están conducidos a necesidades si no que realiza elección de lo que hará o no.
2. Teoría de la equidad de Adam: el principal agente en la motivación es, la equanimidad apreciada por un individuo entre los resultados y aportaciones con la que ellos aplican.

c) tercer almacén: modelos situacionales

En este tercer nivel tenemos las siguientes teorías:

1. Teoría de sucesos situacionales: los sujetos evalúan las particularidades del contexto antes de tomar el puesto (salario, receso) y las condiciones negativas despliegan a evaluarse luego de aceptar el empleo.

2. Teoría de características del puesto de trabajo: modificando las características de trabajo y las tareas favoritas incrementan la calidad de satisfacción.

Que, habiendo revisado las teorías antes señaladas, se ha elegido el modelo de la escuela de relaciones humanas, por lo cual debemos tener presente lo siguiente:

Mayo (1946) Menciona teorías acerca de la satisfacción laboral, este autor resulta ser el fundador de la escuela novedosa sobre relaciones humanas, en donde logra diseñar un hito moderno sobre la satisfacción laboral, manteniendo la esencia de alcanzar mejores índices al producir.

Es necesario priorizar factores psicológicos y sociales, puesto que la expectativa de ser apreciado por los compañeros es mayor que un beneficio económico, es preciso estimar más dimensiones en la satisfacción ya que no se reduce a una inquietud de salario e incentivos de los trabajadores tales como rendimiento, pesareso de pertenencia e identidad. Frente a ello la moderna pauta incluye aspectos, propiedades psicosociales de los trabajadores, y es sustituido por una pauta social (Como se citó en Chiang et al., 2010).

Palma (1990) resalta factores importantes de la escala SL-SPC que permite determinar el nivel de satisfacción para aplicar una intervención y/o recomendación:

a) Factor i: significación de la tarea: Es considerado un valor personal relacionado al esfuerzo neutral y/o aporte sustancial a su labor.

- b) Factor ii: condiciones de trabajo: evaluar aspectos externos, ambientales dentro del contexto laboral.
- c) Factor iii: reconocimiento personal o social: respecto al reconocimiento de metas realizadas o alcanzadas.
- d) Factor iv: Beneficios económicos: implica la recompensa o estímulo consecuente de la labor asignada.

Debido a lo anteriormente expuesto se presentan los siguientes antecedentes seleccionados partiendo de internacionales como nacionales:

Estudios internacionales, Cumbicus (2023) en Ecuador en su estudio tuvo objetivo relacionar estrés y la satisfacción laboral en profesionales de salud. La metodología fue no experimental y correlacional, contando con una muestra de 80 profesionales, a quienes se les aplicó la escala OIT-OMS y un cuestionario S20/23. Obteniendo como resultado de estrés, el 91,0% bajo, mientras el 9,0% intermedio y alto. De la satisfacción laboral, el 67,0% satisfechos y el 33,0% entre indiferente e insatisfechos. Se concluyó en que existe una relación negativa, es decir a menor sea el estrés, mayor será satisfacción.

Castro et al. (2022) en México realizaron un artículo cuyo objetivo fue describir los niveles de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, Hospital de Seguridad Social. La metodología cuantitativa y descriptiva, se consideró una muestra de 49 profesionales y se aplicó el instrumento de Font-Roja en español. Los resultados evidencian sobre la satisfacción laboral, el 93,9% satisfecho y solo el 6,1% insatisfecho. En ese sentido, se concluyó que la satisfacción en los profesionales es de nivel medio, por ello, se debe considerar las características como la preparación y el sueldo insuficiente tiende a afectar la satisfacción en el personal de enfermería.

Bolaños (2022) en Ecuador realizó un estudio con objetivo sobre relacionar el estrés y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. La metodología fue no experimental y correlacional, la muestra fue de 291 profesionales, aplicándose el cuestionario de la OIT-OMS y S20/23. Los resultados de estrés, el 92,8% bajo, mientras el 3,1% intermedio, otro 3,1% estrés y solo el 1,0% alto. De satisfacción, el 81,1% satisfecho, mientras el 13,7% indiferente y solo el

5,2% insatisfecho. Se concluyó entonces en que, a mayor estrés, la satisfacción será menor.

Betancourt et al. (2020) en Ecuador en su artículo científico tuvo como objetivo describir el estrés laboral en profesionales de enfermería del área UCI. Fue de tipo cuantitativo y descriptivo, con una muestra a 24 profesionales, se aplicó el cuestionario NSS. Los resultados entre los niveles de estrés, el 29,0% presente estrés y el 25,0% refiere que percibir el sufrimiento de compañeros les ha producido estrés. También, el 63,0% refieren que el fallecimiento de pacientes produce estrés. Se concluye, que el 21,0% de los profesionales presenta alto nivel de estrés, esto se debe a múltiples factores como el exceso de carga laboral o situaciones de sufrimiento.

Villareal (2023) en Ecuador en su estudio tuvo como objetivo fue determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en el personal de Enfermería. Fue cuantitativa correlacional, no experimental. Contando con 165 profesionales de salud y se aplicó el cuestionario OIT- OMS y el cuestionario Front roja. Obteniendo que en cuanto al estrés se tiene un nivel bajo a diferencia del nivel obtenido en la satisfacción laboral, concluyendo entonces en que al tener un mayor grado de satisfacción se tendrá obviamente un menor grado de estrés.

Seguidamente se detallan los antecedentes nacionales:

Estudios en el ámbito nacional, Rosales (2022) aplicó un estudio dicho objetivo fue relacionar estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería, Hospital Huacho, 2019. Fue cuantitativo, no experimental y correlacional, se llevó a cabo con 30 profesionales, se utilizó el MBI y SL-SPC. Los resultados de estrés muestran el 46,7% severamente, el 33,3% moderadamente y solo el 20,0% levemente. Para satisfacción, se encontró el 46,7% insatisfecho, el 30,0% satisfecho y otro 23,3% moderado. Se concluyó en que existe una relación negativa entre ambas variables ($r = -0,570$ y un $p = 0,000 < a 0,05$), determina al incremento de estrés, disminuirá la satisfacción en los profesionales de enfermería.

Ruiz (2022) realizó un estudio con objetivo sobre relacionar el grado de Burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería, siendo no experimental y correlacional, con una muestra de 65 profesionales, se aplicó el MBI y el

cuestionario de Front. Los resultados sobre el Burnout, indica el 70,8% bajo, mientras el 24,6% en medio y solo el 4,6% en alto.

Referente a la satisfacción, el 73,8% en alto, el 20,0% en medio y solo el 6,2% bajo. Se concluyó una correlación negativa considerable, se halló un $r = -0,506$ y un $p = 0,000 < a 0,05$, a mayor grado de Burnout, se tendrá una menor satisfacción en los profesionales de salud.

Álvarez (2021) llevo a cabo un estudio cuyo objetivo fue relacionar estrés laboral y la satisfacción laboral en enfermeras, Hospital Regional del Cusco, 2020. La metodología no experimental y correlacional, con una muestra 36 profesionales de enfermería, se aplicó el NSS y un cuestionario. Se desprende que, del estrés laboral, el 38,9% medio, mientras el 33,3% bajo y el 27,8% alto. Respecto a la satisfacción laboral, el 41,7% medio, mientras el 33,3% bajo y solo el 25,0% alto. Se halló un $r=-0,336$ y un $p=0,045$. Concluyendo en que hay relación negativa baja, ante el incremento de estrés, será menor la satisfacción en los profesionales asistenciales.

Bermejo (2021) realizó un estudio cuyo objetivo fue relacionar estrés y satisfacción laboral en el personal de salud, Hospital Gustavo Lanatta Luján, Huacho - 2021. La metodología cuantitativa y correlacional, con muestra de 154 profesionales, se utilizó un cuestionario para el estrés y CSRL-16. Los resultados sobre estrés, muestra el 65,6% bajo, el 19,5% medio y el 14,9% alto. Respecto a satisfacción, el 63,6% en nivel alto y el 36,4% medio. Se concluyó una correlación negativa entre estrés y la satisfacción laboral, se halló un $r = -0,557$ y un $p = 0,000 < a 0,05$, ante el incremento de estrés laboral, la satisfacción va a disminuir en el personal asistencial.

Marcos (2020) realizó un estudio cuyo objetivo correspondió relacionar síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé, 2019. La metodología cuantitativa y correlacional, teniendo como muestra 50 profesionales, se les aplicó el MBI y la escala SL-SPC para satisfacción. Los resultados del Burnout, el 80,0% moderado, el 14,0% alto y solo el 6,0% bajo. Sobre la satisfacción, el 78,0% aceptable y solo el 22,0% satisfecho. Se concluyó una relación negativa media, se halló un $r = -0,366$ y un

$p = 0,000 < \alpha 0,05$, se afirma, que si disminuye el nivel del Burnout, se incrementa la satisfacción.

Alvarado y Viamonte (2020) realizaron un estudio que tuvo como objetivo relacionar síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales, Unidad de Cuidados Intensivos, Lima. La metodología cuantitativa y correlacional, la muestra en 94 profesionales, se empleó el MBI y SL-SPC. Los resultados de Burnout, el 83,0% medio y solo el 17,0% alto. Conforme a satisfacción laboral, el 61,7% regular, el 29,8% en satisfacción parcial, otro 5,3% en insatisfacción parcial y el 3,2% alta satisfacción. Se concluyó una correlación negativa considerable, se halló un $r = -0,641$ y un $p = 0,000$, a mayor Burnout, será menor la satisfacción laboral.

León (2020) realizó un estudio que tuvo como objetivo relacionar estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial, fue no experimental y correlacional, contando con 72 profesionales, se aplicó la escala NSS y el cuestionario de Front. Los resultados de estrés, el 60,6% está en moderado, mientras el 25,8% en alto y solo el 13,6% en bajo. Además, en relación a la satisfacción, el 60,6% en regular, mientras el 19,7% en alto y solo el 19,7% en bajo. Se determinó la existencia de una correlación significativa entre ambas variables, ya que se encontró un $X^2_c = 19,378$ y un $p = 0,001$, por ello, se aceptó la H_a .

III. MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Enfoque: Fue de enfoque cuantitativo, por cuanto los datos que se recolectaron, mediante los instrumentos, son medibles, cuantificables o algorítmicos (Hernández y Mendoza, 2018) y se empleó descriptiva e inferencial mente la estadística.

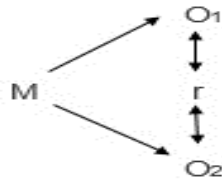
Muñoz (2016) aporta indicando “investigaciones donde se emplea la estadística para medir los fenómenos o hechos investigados con el fin de comprobarlos”. (p.6), por ende, siguiendo las mismas líneas se empleó el método cuantitativo.

Tipo: básico correlacional, ya que se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las variables, lo que permite entender si las variables se encuentran relacionadas, determinando así el sentido y la magnitud (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño: No experimental-transversal, por cuanto no hubo manipulación en ambas variables, de igual forma la recolección de la información se dio por única vez y en un solo tiempo, realizando el análisis estadístico. Hernández y Mendoza (2018) refiere que estos estudios no se manipulan las variables, por el contrario, se observaron los fenómenos y/o variables tal y como se encuentran en su ambiente natural.

3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Se optó por una investigación de nivel correlacional, considerando que para Hernández y Mendoza (2018) con estos estudios se busca asociar conceptos, a través de la medición de variables y su relación estadística, el diseño de estudio:



Donde:

M = Muestra de la población.

O1 = Observación de variable estrés laboral.

O2 = Observación de variable satisfacción laboral.

r = Coeficiente de correlación entre variables.

Se aplicó la prueba correlacional de Rho de Spearman, con el fin de obtener el coeficiente de relación entre variables (Hernández y Mendoza, 2018).

H₁: Existe relación significativa entre Estrés laboral y Satisfacción en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022. Están relacionadas (asociadas) estadísticamente de manera significativa (p-valor ≤ 0,05).

H₀: No existe relación significativa entre Estrés laboral y Satisfacción en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022. No están relacionadas (asociadas) estadísticamente de manera significativa (p-valor > 0,05).

En el contraste es necesario utilizar un nivel de confianza de $\alpha=0,05$. Por ende, se fijó como criterio, es decir para todo valor de significancia (Sig. bilateral) debe ser igual o menor que 0,05 para que se pueda rechazar la hipótesis nula (H₀) y aceptar la hipótesis ₁ (H₁).

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

3.3.1. ESTRÉS LABORAL

Definición: Es entendido como una serie de manifestaciones o fenómenos psicosomáticos que tienen lugar en el organismo del trabajador en

respuesta a estresores derivados directamente del trabajo y que pueden tener un impacto negativo en la salud del trabajador. En ese sentido, el lugar de trabajo como el estilo de vida tienen influencia en cómo diversos factores psicosociales pueden llegar a ser nocivos para la salud de los trabajadores (Chartzman et al., 2022).

Definición operacional: La variable estrés laboral se medirá a través del inventario MBI, dicho instrumento posee tres dimensiones y 22 ítems.

Dimensiones:

a) Agotamiento emocional; respecta al desinterés por cumplir las labores encomendadas en su contexto de trabajo.

b) Despersonalización; ideas creencias pesimistas que termina en la tención deshumanizada.

c) Realización personal: concierne a las expectativas sobre las metas alcanzadas.

3.3.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Definición: Es entendida como el comportamiento y actitud de los profesionales hacia su labor, la cual se basa en aquellas creencias que cada empleado tiende a desarrollar respecto a todo lo relacionado con su puesto de trabajo y están determinadas tanto por la percepción como por la característica del puesto que tiene y de lo que debería de ser (Moreno, 2019).

Definición operacional: La variable satisfacción laboral se medirá a través de la escala SL-SPC, dicho instrumento posee cuatro dimensiones y 27 ítems.

Dimensiones:

a) significación de la tarea; valor que atribuye sentido de esfuerzo a su labor.

b) condiciones de trabajo; aspectos externos ambientales en el trabajo.

c) reconocimiento personal; reconocimiento de las metas alcanzadas.

d) Beneficios económicos; implica recompensa o estímulo consecuente de la labor.

3.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.4.1. POBLACIÓN;

Es el total de sujetos con similares descripciones, de las cuales se recolecta la información necesaria para el estudio o medición de las variables (Cortés e Iglesias, 2004).

La población estuvo conformada por 110 profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud La cruz, teniendo entre ellos odontólogos, psicólogos, obstetras, médicos, técnicos en enfermería y enfermeras.

La población se trabajó por conglomerados, con la denominación de trabajadores del CLAS, sin diferenciarlos por regímenes laborales.

Tabla 1:

Población

Grupo ocupacional	P	M
Odontólogo	4	4
Psicólogo	6	6
Obstetra	3	3
Médico	12	12
Técnico en enfermería	50	50
Enfermera	35	35
Total	110	110

Fuente: Oficina de recursos humanos del CLAS.

3.4.2. MUESTRA

Es un subconjunto conformada por sujetos preseleccionado para analizar las particularidades de la totalidad de la población, partiéndose de un fragmento de la población la cual es escogida mediante criterios (Cortés e Iglesias, 2004).

Para la investigación se empleó a toda la población, por lo tanto, no se aplicó ningún otro criterio, sostiene además Hernández y Mendoza (2018), que indica que no es necesario aplica un criterio seleccional cuando se contará con el total poblacional.

3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Se aplicó Hipotético-Deductivo. Sobre el mencionado método, Behar (2008) señala que consiste en “utilizar la verdad o falsedad del enunciado básico, para desprender la verdad o la falsedad de una hipótesis que pondremos a prueba, requiere emplear contraejemplos lo que busca demostrar la veracidad de la hipótesis”.

3.5.1. TÉCNICAS

Se usó la encuesta, ya que es la técnica sobre la cual se ha elaborado el instrumento base. Sobre la técnica Espinoza y Toscano (2015) sostienen que se emplea para recolectar información de carácter sociológico.

3.5.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se deben responder a la técnica utilizada, por ende el instrumento más adaptable fue el cuestionario, teniendo como referencia a Espinoza y Toscano (2015) quienes precisan que “este instrumento exige objetivos definidos, preguntas bien formuladas, extensión racional, aplicación adecuada y procesamiento correcto de los datos obtenidos”.

Por otro lado, específicamente el instrumento que se empleó para la medición del estrés laboral correspondió al *Maslach Burnout Inventory* (MBI), cuyo creador fue Dr. Christina Maslach.

En cuanto al instrumento para medir la satisfacción laboral correspondió a la escala SL-SPC, cuyo autor es Sonia Palma.

Descripción del instrumento: El instrumento MBI está compuesto por 3 dimensiones y 22 ítems, mientras que, el instrumento SL-SPC está compuesto por 4 dimensiones y 27 ítems.

Confiabilidad de los instrumentos: En ese sentido, se aplicó la prueba piloto en 10 sujetos, obteniendo un coeficiente superior a 0,75 en ambos instrumentos, lo que garantizó su confiabilidad y permitió su aplicación a la muestra total.

Tabla 2:

Fiabilidad del instrumento para medir Estrés Laboral

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N
0,889	22

Fuente: software estadístico SPSS v.26

Tabla 3:

Fiabilidad del instrumento para medir Satisfacción Laboral

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N
0,901	27

Fuente: software estadístico SPSS v.26.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Procesamiento: se generó el debido procesamiento a través de los próximos pasos.

1. Los datos encontrados y analizados se organizaron en una hoja de cálculo informático *Excel - Windows 10*.
- 2.- Se obtuvo, mediante “frecuencia y porcentaje”; en tanto que para los datos estadísticos inferenciales se aplicó la prueba de Rho de Spearman, a través IBM SPSS *Statistics v.26.0*.
- 3.- Las cifras obtenidas fueron plasmadas en tablas para su debida correcta interpretación.

Análisis de datos:

El análisis se realizó mediante tablas, y estos se interpretaron mediante las hipótesis específicas 1 y 2 utilizando la estadística descriptiva.

Se analizaron los datos mediante tablas y estos posteriormente se interpretaron utilizando la estadística inferencial para poder comprobar la hipótesis específica 3,4.

Se empleó el coeficiente Rho de Spearman, para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Los siguientes principios éticos considerados establecidos en el código del colegio de psicólogos del Perú capítulo 24 sobre la investigación científica, los sujetos que están involucrados de manera voluntaria en dicho estudio propuesto con su total aprobación el no contar con el previo consentimiento quebranta las normas nacionales e internacionales respecto a la protección y seguridad de las personas involucradas en la investigación científica, por tanto durante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se entregó en consentimiento informado que garantiza el correcto procedimiento de los estándares legales. Sobre el artículo 26 Preserva

los derechos de autores respecto a la información teórica tomada de otras fuentes reconociendo la autoría de información de otros investigadores, que consideré en mi estudio por lo que se estableció que fuera debidamente citadas. (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017).

IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.

Se aplicaron los instrumentos de recolección a un total de 110 trabajadores del CLAS, como se precisó en el apartado metodológico, por lo que los resultados fueron presentados de manera ordenada en función a los objetivos y posteriormente a las descriptivas por variables.

Respecto al objetivo general se obtuvo:

Tabla 4:

Correlación entre ambas variables

Correlación Rho de Spearman entre las variables		
		Satisfacción laboral
	p-valor	-,409
Estrés laboral	Sig.	,000
	Nº Casos	110

Fuente: IBM SPSS Statistics 26.

Se evidenció la obtención de una correlación igual a -,409 y un p-valor igual a ,000 de los datos obtenidos aplicados a los 110 trabajadores del CLAS.

Por lo que al tener en cuenta el criterio de toma de decisiones se rechazó la hipótesis estadística nula, en consecuencia, se aceptó la hipótesis estadística 1 por lo que se afirmó que las variables están relacionadas estadísticamente de manera significativa en sentido negativo (correlación inversa).

Según mantienen los autores Martínez Rebollar y Campos Francisco (2015) sobre el coeficiente de correlación de Spearman se puede obtener dentro de las correlaciones, una negativa moderada. En ese orden los resultados si se vinculan con el objetivo general presentado.

Tabla 5:

Nivel de estrés laboral y sus dimensiones.

Dimensión	Estrés laboral		Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	37	33,6	55	50	65	59,1	55	50
Medio	49	44,6	42	38,2	35	31,8	42	38,2
Bajo	24	21,8	13	11,8	10	9,1	13	11,8
Total	110	100	110	100	110	100	110	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

En cuanto a la variable estrés laboral se ha observado que los trabajadores en mayor magnitud (44,6%) presentan un nivel medio, así también un nivel alto (33,6%) y en menor medida (21,8%) un nivel bajo.

Lo que indica que existe un nivel medio de estrés laboral en los sujetos evaluados, lo que finalmente es consecuencia de los resultados obtenidos para cada dimensión de la variable.

En cuanto a la dimensión de agotamiento emocional se ha podido observar que los trabajadores en mayor magnitud (50%) presentan un nivel alto, seguido de un nivel medio (38,2%) y en menor medida (11,8%) un nivel bajo.

Lo que indica que existe un alto agotamiento emocional en el entorno de trabajo de los sujetos evaluados, lo que finalmente contribuye a que existe un alto nivel de estrés laboral.

En cuanto a la dimensión despersonalización se observó que los trabajadores en mayor magnitud (59,1%) presentan un nivel alto, seguido de un nivel medio (31,8%) y en menor medida (9,1%) un nivel bajo.

Lo que indica que existe un alto nivel de despersonalización en el entorno de trabajo de los sujetos evaluados, lo que finalmente contribuye a que existe un alto nivel de estrés laboral.

En cuanto a la dimensión de realización personal en el trabajo se observó que los trabajadores en mayor magnitud (48,2%) presentan un nivel medio, seguido de un nivel bajo (38,2%) y en menor medida (13,6%) un nivel alto.

Por ende, existe un nivel medio de realización personal en el trabajo de los sujetos evaluados, lo que finalmente contribuiría a que existe un alto nivel de estrés laboral.

Tabla 6:

Nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones.

Nivel	Satisfacción laboral		Significación de la tarea		Condiciones de Trabajo		Reconocimiento personal		Beneficios económico	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy satisfecho	10	9,1	4	3,6	10	9,1	12	10,9	10	5,5
satisfecho	14	12,7	5	4,5	26	23,6	55	50,0	14	12,7
Promedio	50	45,5	22	20,0	44	40,0	25	22,7	50	29,1
Insatisfecho	25	22,7	38	34,5	22	20	8	7,3	25	44,5
Muy Insatisfecho	11	10,0	41	37,3	8	7,3	10	9,1	11	8,2
Total	110	100	110	100	110	100	110	100	110	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

En cuanto a la variable satisfacción laboral se observó que los trabajadores en mayor magnitud (45,5%) presentan una satisfacción promedio, seguido por los que presentan insatisfacción (22,7%) y en menor medida los que se encuentran muy satisfechos (9,1%).

Lo que indica que existe un nivel medio de satisfacción laboral en los sujetos evaluados, lo que finalmente es consecuencia de los resultados obtenidos de cada dimensión de la variable.

En cuanto a la dimensión de significación de la tarea se ha podido observar que los trabajadores en mayor magnitud (37,3%) se encuentran muy insatisfechos, seguido de los que se encuentran insatisfechos (34,5%), mientras que en una menor medida se encuentran muy satisfechos (3,6%).

Lo que indica que existe un muy alto nivel de insatisfacción en cuanto a la significancia de la tarea por parte de los sujetos evaluados, lo que finalmente contribuye a que exista un muy alto nivel de insatisfacción laboral.

En cuanto a la dimensión de condiciones de trabajo se ha podido observar que los trabajadores en mayor magnitud (40%) presentan una satisfacción promedio, seguido de los que se encuentran satisfechos (23,6%), mientras que en una menor medida se encuentran los que están muy insatisfechos (7,3%).

Lo que afirma que existe un nivel medio de satisfacción en cuanto a las condiciones de trabajo por parte de los sujetos evaluados, lo que finalmente contribuye a que exista un nivel medio de satisfacción laboral.

En cuanto a la dimensión de reconocimiento personal se ha podido observar que los trabajadores en mayor magnitud (50%) se encuentran satisfechos, seguido de los que presentan una satisfacción promedio (22,7%), mientras que en una menor medida se encuentran los que están insatisfechos (7,3%).

Lo que indica que hay un nivel alto de satisfacción en relación al reconocimiento personal en el entorno laboral por parte de los sujetos evaluados, lo que finalmente contribuye a que exista un nivel alto de satisfacción laboral.

En cuanto a la dimensión de beneficios económicos se ha podido observar que los trabajadores en mayor magnitud (44,5%) se encuentran insatisfechos, seguido de los que presentan una satisfacción promedio (29,1%), mientras que en una menor medida se encuentran los que están muy satisfechos (5,5 %).

Lo que indica que existe un alto nivel de insatisfacción en cuanto a los beneficios económicos en el entorno laboral por parte de los sujetos evaluados, lo que finalmente contribuye a que exista un alto nivel de insatisfacción laboral.

Tabla 7:

Correlación entre las dimensiones de estrés laboral con la satisfacción laboral.

Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones y la segunda variable		
	Satisfacción laboral	
Agotamiento emocional	p-valor	-,413
	Sig.	,000
Despersonalización	p-valor	-,289
	Sig.	,002
Realización Personal	p-valor	-,284
	Sig.	,003
Total de casos: 110		

Fuente: SPSS Statistics 26.

Se evidenció un coeficiente de correlación igual a -,413 y un p-valor igual a ,000 de los datos obtenidos con los cuestionarios aplicados a los 110 trabajadores del CLAS.

En virtud de los resultados se rechazó la hipótesis estadística nula, en consecuencia, se aceptó la hipótesis estadística 2 lo que afirmó que el “agotamiento emocional” está relacionado estadísticamente en sentido negativo con la variable “satisfacción laboral”.

Por medio de la prueba Rho de Spearman sobre la correlación entre la “despersonalización” (D2) la “Satisfacción laboral” (v2) se obtuvo un coeficiente de correlación igual a $-.289$ y un p-valor igual a $.002$ de la aplicación de instrumentos a los 110 sujetos poblacionales.

Debido que al tener en cuenta el criterio de toma de decisiones se rechazó la hipótesis estadística nula, en consecuencia, se aceptó la hipótesis estadística 2 por lo que se afirmó que la dimensión “despersonalización” está relacionado estadísticamente de manera significativa en sentido negativo (correlación inversa) con la variable “satisfacción laboral”.

Del coeficiente de correlación de Spearman presentado por Martínez Rebollar y Campos Francisco (2015), se puede inferir en que existe una correlación negativa baja.

Respecto a la correlación entre la “realización personal” (D3) y la variable “Satisfacción laboral” (v2) se obtuvo un coeficiente de correlación igual a $-.284$ y un p-valor igual a $.003$ de los datos recolectados con los instrumentos empleados a los 110 trabajadores del CLAS.

Entonces se descarta la hipótesis estadística nula, en consecuencia, se aceptó la hipótesis estadística 2 posteriormente, se afirmó que la “Realización Personal” está relacionado en sentido negativo con la variable “satisfacción laboral” (correlación inversa).

Según tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman presentado por Martínez Rebollar y Campos Francisco (2015), se puede deducir que existe una correlación negativa baja.

Tabla 8:

Correlación entre el estrés laboral con las dimensiones de satisfacción laboral.

		Rho de Spearman			
		Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal	Beneficios económicos
Estrés laboral	p-valor	-0,192	-0,365	-0,263	-0,357
	Sig. (Bilateral)	,045	,000	,005	,000
	N	110	110	110	110

Fuente: IBM SPSS Statistics 26

Se obtuvo un coeficiente de correlación igual a, -0.192 y un P- valor igual 0.045 de los datos recolectados a través de los cuestionarios aplicados a los 110 trabajadores del CLAS.

Lo que permitió rechazar la hipótesis estadística nula, en consecuencia, se aceptó la hipótesis estadística 3, en tal sentido se afirmó que la variable estrés laboral está relacionado estadísticamente en sentido negativo con la dimensión significación de la tarea (correlación inversa).

De acuerdo a la tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman, se sostiene una correlación negativa muy baja.

A través de la aplicación de prueba de correlación Rho de Spearman entre el estrés laboral (v1) y la dimensión “Condiciones de trabajo” (D2) y se obtuvo un coeficiente de correlación igual a -0.365 y un P- valor igual 000 de los datos obtenidos de los instrumentos aplicados a los 110 trabajadores del CLAS.

Por lo que al tener en cuenta el criterio de toma de decisiones se rechazó la hipótesis estadística nula, en consecuencia, se aceptó la hipótesis estadística 3 por lo cual se afirmó que la variable estrés laboral está relacionado estadísticamente en sentido negativo con la dimensión condiciones de trabajo (correlación inversa).

Estando a la tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman presentado por Martínez Rebollar y Campos Francisco (2015), se puede sostener que existe una correlación negativa baja.

De la aplicación de prueba de correlación Rho de Spearman entre la variable Estrés laboral(v1) y la dimensión Reconocimiento personal (D3) se obtuvo un coeficiente de correlación igual a -0.263 y un P- valor igual 005 de los datos obtenidos de los instrumentos aplicados a los 110 trabajadores del CLAS.

Por lo que al tener en cuenta el criterio de toma de decisiones se descartó la hipótesis estadística nula, en consecuencia, se aceptó la hipótesis estadística 3 así mismo, se afirmó que la dimensión Reconocimiento personal está relacionado estadísticamente en sentido negativo (correlación inversa) en la variable estrés laboral.

Estando a la tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman presentado por Martínez Rebollar y Campos Francisco (2015), se precisó una correlación negativa baja.

De la aplicación de prueba de correlación Rho de Spearman entre la variable estrés laboral (v1) con la dimensión Beneficios económicos (D4) se obtuvo un coeficiente de correlación igual a -0.357 y un P- valor igual 000 de los datos obtenidos de los instrumentos aplicados a los 110 trabajadores del CLAS.

Por lo que al tener en cuenta el criterio de toma de decisiones se rechazó la hipótesis estadística nula, en consecuencia, se aceptó la hipótesis estadística 3 de este modo, se afirmó que la dimensión beneficios económicos está relacionado estadísticamente en sentido negativo (correlación inversa) con la variable estrés laboral.

Estando a la tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman presentado por Martínez Rebollar y Campos Francisco (2015), se existe una correlación negativa baja.

4.2. DISCUSIÓN.

En el presente apartado corresponde discutir los resultados contrastándolos entre los estudios previos y teorías que sustentan el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Sobre la correlación entre las variables estrés y satisfacción laboral de los datos procesados se pudo apreciar la existencia de correlación inversa moderada.

Asemejándose a los resultados obtenidos por Rosales (2022) quien, en su estudio sobre el personal asistencial del Hospital Huacho en el año 2019, ya que determinan la existencia de una correlación negativa, sin embargo, posiblemente por el entorno evaluado la magnitud de la correlación en este caso es alto entre el síndrome denominado “burnout” y satisfacción laboral.

De igual forma, a lo encontrado por Ruiz (2022), ya que al aplicar la correlación entre Burnout y la satisfacción laboral a los datos recolectados del personal de enfermería del Hospital Público de Cajamarca en el 2022, demostró que existe una correlación significativa negativa moderada.

Sobre ello, Chartzman et al. (2022) refieren que es entendido como un conjunto de manifestaciones psicosomáticas que tienen lugar en el organismo de cada trabajador asistencial en respuesta a estresores derivados directamente del trabajo e impactan de manera negativa en su salud. En ese sentido, el lugar de trabajo como el estilo de vida tienen influencia en cómo diversos factores psicosociales llegan a considerarse dañinos para la salud del personal asistencial.

También, Griffin et al. (2020) señalan que corresponde a los resultados sobre los elementos, donde se desempeña el trabajador como tal y por

ende recibe su recompensa producto del trabajo que realiza. Debiéndose tomar en cuenta Las opiniones de todos los trabajadores y superiores.

Estos resultados concuerdan con lo obtenido por Marcos (2020) en su investigación realizada sobre el personal del Hospital Ramiro Prialé en el año, ya que determina la existencia de una correlación negativa baja entre el síndrome burnout y satisfacción laboral.

Los resultados concuerdan con la teoría basada en respuesta ante un agente determinante Selye (1956)

Sánchez (2010) señala que las influencias externas generan cambios en el equilibrio de los organismos, en respuesta la acción para restablecer la estabilidad.

El estrés bajo este proceso se encuentra dividido en tres partes llamado síndrome de adaptación general (GAS). El GAS implica tres etapas: respuesta de alarma, etapa de resistencia y de fatiga.

Se puede sostener que, en base a la correlación negativa, mientras exista o se incremente el estrés laboral, existirá una menor satisfacción laboral por parte del personal.

En relación al primer objetivo específico de los datos procesados se pudo apreciar sobre el nivel de estrés laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes; se identificó (44,5%), presenta un nivel medio mientras que (33,6%) a un nivel alto y solo en (21,8%) a un nivel bajo mientras tanto a los niveles de las dimensiones de estrés se pudo apreciar el 44,5% presenta nivel medio en contraposición un 33,6% nivel alto y un 21,8% nivel bajo.

Corroborar con lo que menciona Betancourt et al. (2020) cuyo artículo científico obtuvo hallazgos que muestran a los niveles de estrés, el 29,0% presente estrés y el 25,0% refiere que percibir el sufrimiento de compañeros les ha producido estrés. También, el 63,0% refieren que el fallecimiento de pacientes produce estrés. Se concluye, que el 21,0% de los profesionales presenta alto nivel de estrés, esto se debe a diversos efectos tanto físicos

o emocional que impactan otras áreas como relaciones humanas, interpersonales académico y vida familiar.

Esto puede compararse a lo que menciona Valadez et al. (2023) respecto al estrés consiste en una demanda o tensión del ambiente que tiene el potencial de ser dañino. Como resultado, el organismo se encuentra en una situación peligrosa en la que debe utilizar sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos para mantener la estabilidad y el equilibrio interno a fin de lograr obtener salvaguarda. Ante estímulos amenazantes o agresivos, presentes o inminentes, por lo cual el organismo responde, lo que incluye cualquier adaptación o cambio, ya sea fisiológica o psicológica.

Por otro lado Aguilar (2017) refiere que el estrés se presenta por un tiempo ya sea a poco o larga periodo si esta sobre pasa su capacidad de afrontamiento.

Conforme a lo antes mencionado que resuelve a la interrogante del objetivo anterior.

Acorde al segundo objetivo específico; se obtuvo que el 45,5% presentan un nivel promedio, mientras que el 22,7% un nivel insatisfecho, el 12,7% un nivel satisfecho, seguido del 10,0% un nivel muy insatisfecho y solo el 9,1% cuentan con un nivel muy satisfecho. A su vez, se identificaron los niveles de la dimensión de la variable satisfacción laboral donde se halló 45,5% nivel promedio, nivel insatisfechos 22,7% en un 12,7% satisfechos, en un 10% muy satisfecho en un 9,0% muy satisfecho. De esta manera es como el estrés se asocia a la satisfacción laboral haciendo mención que a menor estrés mayor satisfacción laboral.

Respecto a la contrastación de estos hallazgos reafirman el artículo de Castro et al. (2022) que describió los niveles de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, Hospital de Seguridad Social. Los resultados evidencian sobre la satisfacción laboral, el 93,9% satisfecho y solo el 6,1% insatisfecho. En ese sentido, se concluyó que la satisfacción en los profesionales es de nivel medio, por ello, se debe considerar las

características extrínsecas como el sueldo y la preparación académica insuficiente influyen en la satisfacción.

Se asemejan a la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow: Herzberg que trata sobre motivación-higiene, el cual determina al trabajo como fuente principal de satisfacción misma que dispone de dos dimensiones satisfacción e insatisfacción individual los elementos que producen satisfacción son intrínsecos y los que generan insatisfacción son extrínsecos motivadores a partir de esto se infiere que la calidad de salud en los trabajadores influye en la calidad de servicio.

Los hallazgos concuerdan, en este caso, con lo obtenido por Alvarado y Viamonte (2020) sobre el personal del Hospital Ramiro Prialé, ya que determinan la existencia de una correlación negativa, sin embargo, posiblemente por el entorno evaluado la magnitud de la correlación en este caso es alto entre el síndrome burnout y satisfacción laboral.

Por lo expuesto anteriormente se puede dar por alcanzado el segundo objetivo específico y queda resuelta la pregunta planteada

En relación a la tercera dimensión, se obtuvo una correlación inversa entre las dimensiones y la variable satisfacción laboral.

Se obtuvo además una correlación inversa moderada que se identificó; un coeficiente de Spearman de $-.413$ el que estableció una correlación negativa inversa, entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. Además, para la segunda y tercera dimensión una correlación negativa baja, teniendo un Rho Spearman de $-.289$ que definió una correlación inversa entre la despersonalización y la Satisfacción Laboral. Por consiguiente se obtuvo un coeficiente de $-.284$ que estableció una relación negativa entre la despersonalización y la satisfacción.

Concordando los resultados con Álvarez (2021), por haberse determinado la relación negativa entre ambas variables, sin embargo, en el caso concreto de su población de estudio y el entorno evaluado, se estableció una correlación de baja intensidad de ambas variables.

Teniendo en cuenta respecto a la primera correlación de la dimensión agotamiento y satisfacción, al respecto, Alves (2016) manifiesta que el agotamiento emocional se refiere que consiste en una manifestación primaria del estrés, debido a que cuando las personas cuentan su experiencia en relación al síndrome, siempre comentan que se encontraban cansados o agotados. Además, esta dimensión es la más estudiada en la actualidad, inclusive hay investigadores que argumentan que las demás dimensiones ya no son necesarias, no obstante, para lograr identificar el síndrome es necesario tratar el agotamiento como un componente individual. El agotamiento no se considera como algo que simplemente le toca experimentar a una persona, sino que provoca acciones que tiene con propósito lograr un distanciamiento del trabajo.

En ese sentido, se puede sostener que, en base a la correlación negativa, mientras exista o se incremente el agotamiento emocional, existirá una menor satisfacción laboral por parte del personal.

Por otro lado, de los datos procesados se pudo apreciar la existencia de correlación inversa baja entre la dimensión despersonalización y la segunda variable.

Por su parte, Prada et al. (2020) manifiestan que la despersonalización se manifiesta a través de las creencias pesimistas y las emociones negativas hacen que suceda, ajenas al trabajador, es decir, hacia una actitud cínica, esta circunstancia terminaría en una atención deshumanizada.

En ese sentido, se puede sostener que, en base a la correlación negativa, mientras exista o se incremente la despersonalización, existirá una menor satisfacción laboral por parte del personal.

En relación objetivo específico número 3 se pudo apreciar una correlación inversa baja entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral.

Al respecto, Prada et al. (2020) refiere que la baja realización personal consiste en el desequilibrio entre lo que se percibe sobre los resultados en el ámbito profesional y las expectativas, así como supone aquella autovaloración de carácter negativo, en la que los trabajadores no están contentos consigo mismos, encontrándose desalentados e insatisfechas con los resultados logrados en su campo laboral.

En ese sentido, se puede sostener que, en base a la correlación negativa, mientras exista o se incremente la realización personal, se tendrá disminución hacia la satisfacción laboral.

Por todo lo expuesto se puede dar por alcanzado el tercer objetivo específico y por respuesta la tercera pregunta de investigación.

Ahora bien, respecto al objetivo específico cuatro busca determinar la relación entre la variable estrés laboral y sus dimensiones de satisfacción laboral, se encontró que existe una relación negativa muy baja con la primera dimensión y negativa baja para el resto de dimensiones.

Los resultados expuestos anteriormente concuerdan con la teoría de modelos situacionales, en Bonillo Muñoz (2002) en el que los sujetos analizan ciertas las condiciones de trabajo empleo las labores del empleado incrementan la satisfacción.

Finalmente, se puede dar por alcanzado el cuarto objetivo específico y por resuelta a la cuarta pregunta de investigación.

V. CONCLUSIONES

1. Por lo expuesto, se determinó la existencia de una correlación negativa moderada entre ambas, por cuanto, se obtuvo un $r = -0.409$ y un $p\text{-valor} = 0.000$, por tanto, si se incrementa el nivel de estrés laboral en los trabajadores del CLAS, se reducirá el nivel de satisfacción laboral.
2. En ese contexto se determinó que el personal presenta en su mayoría en un (44,6%) nivel de estrés medio, asimismo en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (50% 59.1% 50%) tiene niveles altos.
3. De igual forma determinó que el personal presenta en su mayoría el (45,5%) presenta nivel promedio de satisfacción laboral, así mismo en las dimensiones de la variable significación de la tarea, beneficios económicos (34,5% 44,5%) presentan nivel insatisfecho y muy insatisfecho.
4. Por otro lado se pudo evaluar que hubo correlación entre las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, realización personal con respecto a la variable satisfacción laboral, siendo moderada para la primera correlación y baja para la segunda y tercera correlación, indicando así que si se incrementa los niveles de estas dimensiones se disminuirá la satisfacción laboral.
5. Finalmente, se halló una correlación entre el estrés laboral con las dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, beneficios económicos, en paralelo, siendo negativa muy baja en la primera dimensión y negativa baja para las tres dimensiones afirmando que si se incrementa el estrés laboral en los trabajadores asistenciales del CLAS, se notará una reducción de los niveles en las dimensiones de satisfacción laboral.

VI.RECOMENDACIONES

- 1.** Exhortar al director regional de salud gestionar, implementar talleres, actividades y charlas relacionadas a las estrategias de afrontamiento al estrés y automotivación a fin de que los trabajadores puedan reducir sus niveles de estrés laboral e incrementar su satisfacción en el trabajo.
- 2.** A la directora del CLAS que los casos que presentan mayor incidencia en los niveles de las dimensiones de estrés laboral sean derivados y atendidos por el psicólogo clínico con planes cognitivos de esta manera reducir estos niveles más afectados.
- 3.** Exhortar a la directora del CLAS de la Cruz a que pueda resaltar a los trabajadores a través de reconocimientos públicos o privados por su labor destacada de forma semestral a fin de aumentar la satisfacción considerar aspectos extrínsecos, remunerativos o compensatorios como horas extras consecuente de su buen esfuerzo y desempeño laboral .
- 4.** Impulsar a la población estudiantil universitaria realizar estudios pre-experimentales para poder implementar talleres o programas cognitivos a fin de que se pueda tener una perspectiva más real del estado de los trabajadores pertenecientes a Tumbes.
- 5.** Incitar a la oficina de bienestar social de la dirección de salud ocupacional de la DIRESA TUMBES, se diseñen y ejecuten planes de intervención dirigidos al personal asistencial de salud con la finalidad de disminuir el estrés laboral y por ende tener un grado más alto de satisfacción laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alvarado, V., & Viamonte, B. (2020). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en Lima Metropolitana. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4298>
- Alvarez, E. (2021). Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61521>
- Alves, J. (2016). El modelo Burnout-Engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia. Ediciones Universidad Salamanea.
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Arequipa: Enfoques Consulting EIRLL.
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la Investigación. Grupo Patria.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación* (A. Rivera (ed.); Shalom).
- Bermejo, F. (2021). Estrés y satisfacción laboral en el personal de salud durante la pandemia COVID-19 del hospital Gustavo Lanatta Luján, 2021. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5006>
- Betancourt, M., Domínguez, W., Peláez, B., & Herrera, M. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de Covid-19. *Revista de la Universidad de Manabí*, 4(3). <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/308>
- Bolaños, A. (2022). Nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un centro de salud de segundo nivel de atención. <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/56591>

- Bonillo Muñoz, D. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo*, 11. <https://doi.org/10.33776/trabajo.v11i0.166>
- Borda, J., & Chacchi, M. (2022). Estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en los servicios de emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno durante la pandemia Covid-19 Ayacucho, 2022. <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/843>
- Castro, V., Toxqui, M., Álvarez, I., Vega, A., & Dimas, B. (2022). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social de México. *Revista Científica de Enfermería*, 2(2). <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1488>
- Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. (A. Polkey Gómez (ed.); 2004th ed.).
- Chartzman, A., Raffaghelli, L., Abajo, F., Capón, R., Tosto, G., Livellara, C., . . . Spreafico, S. (2022). El estrés en el ámbito laboral. *elDial.com*.
- Chiang, M., Vega, MC, Martín, MJ, Rodrigo, MJM y Partido, AN (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral . Universidad Pontificia Comillas.
- Cumbicus, T. (2023). Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de salud de la clínica san Pab. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/15657>
- Devore, J. L. (2021). Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias. México DF: Cengage Learning.
- Domingo Bonillo Muñoz Francisco bromea con Nieto González. (11-2002). la satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. la satisfacción laboral como elemento motivador del empleado , 191
- Espinoza Freire, E., & Toscano Ruíz, D. (2015). *Metodología de Investigación Educativa y Técnica* (E. Utmach (ed.); 2015th ed.).
- Franco, Y., & Medrano, Y. (2022). Nivel de estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del Clas Urcos Cusco – 2021. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1863>

- Fernández-Arata, JM, & Calderón-De la Cruz, G. (2017c). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista médica herediana: órgano oficial de la Facultad de Medicina "Alberto Hurtado", Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú* , 28 (4), 281. <https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233>
- García Merino, LS (2020). Estadística Aplicada Para La Investigación Científica: Ejemplos, Ejercicios, Conceptos Y Definiciones Básicas. Publicado de forma independiente. Investigación científica. IIMA: Papyrus Ediciones E.I.R.L.
- Gonzalez, N. (2020). Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019. (tesis para obtener el grado académico de doctor en psicología). universidad cesar vallejo, chimbote.
- Griffin, R., Phillips, J., Gully, S., & García, C. (2020). Comportamiento organizacional. Cengage Learning Editores.
- Hannoun, G. (2021). *"Satisfacción Laboral"*. Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). Metodología de la investigación. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Hernández, M., Méndez, J., & Rojas, J. (2021). El síndrome de burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias. <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v9nspe1/2007-7890-dilemas-9-spe1-00063.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico). http://www.mhhe.com/latam/sampieri_mi1e
- Jiménez, M., Albornoz, E., Vega, V., Jiménez, L., & Hermida, X. (2022). Estimación del Estrés Laboral en Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del

- Hospital Quito N°1 de la Policia, abril 2022. *Ciencia Latina*, 6(6).
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4252
- León, F. (2020). Estrés ocupacional y satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Regional de Huacho, 2019-2020.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3935>
- Marcos, Y. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – 2019.
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1689>
- Matta, D., & Matta, L. (2022). Estrés laboral durante la pandemia en enfermeros de áreas críticas de un establecimiento hospitalario en Lima. *Revista Agora*.
<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/210/166>
- Martínez Rebollar, A., & Campos Francisco, W. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 177–188. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Mesa, D., Espinosa, Y., & García, I. (2022). Reflexiones sobre bioética médica. *Revista Médica Electrónica*, 44(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000200413
- Moreno, V. (2019). *Gestión de recursos humanos*. IC Editorial.
- Muñoz Rocha, C. I. (2016). *Metodología de la investigación*. OXFORD.
- Muñoz, D., Vásquez, P., Roque, K., Aguilar, M., Cajero, A., Delgado, J., & Compeán, V. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Revista Ene*, 16(2). <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v16n2/1988-348X-ene-16-02-1330.pdf>
- Prada Chapoñan, R., Navarro Loli, J., & Dominguez Lara, S. (2020). Personalidad y agotamiento emocional académico en estudiantes universitarios peruanos: un estudio predictivo. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162020000200011&script=sci_arttext

- Rosales, Y. (2022). Estrés ocupacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Huacho – Huaura – Oyon y SBS – 2019. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7010>
- Ruiz, L. (2022). Grado de Burnout y satisfacción laboral del personal de enfermería de UCI de un hospital público de Cajamarca, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101508>
- Sánchez, JM (Ed.). (.2010). Estrés laboral (Vol. 8, Número 2). Hidrogénesis Vol.8. N°2. 2010. <https://doi.org/57>
- Salinas, V. N. J. (2014). ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC Manual (1º Edición. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job Satisfaction Indicators and Their Correlates. *American Behavioral Scientist*, 18(3), 333–368. <https://doi.org/10.1177/000276427501800303>
- Valadez, A., Bravo, M., & Vaquero, J. (2023). Estrés laboral. Síndrome de Burnout. Estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. UNAM Facultad de Estudios Superiores Iztacala.
- Villarreal Alvarez Wilson Stalin Meneses Miño Jhon Jairo. (2023). “Estrés y Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería”. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI.de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1992/1/164-%20VILLARREAL%20WILSON%20-%20MENESES%20JHON.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA
Estrés laboral	Es entendido como una serie de manifestaciones o fenómenos psicosomáticos que tienen lugar en el organismo del trabajador en respuesta a estresores derivados directamente del trabajo y que pueden tener un impacto negativo en la salud del trabajador. En ese sentido, el lugar de trabajo como el estilo de vida tienen influencia en cómo diversos factores psicosociales pueden llegar a ser nocivos para la salud de los trabajadores (Chartzman et al., 2022).	La variable estrés laboral se medirá a través del inventario MBI, dicho instrumento posee tres dimensiones y 22 ítems.	Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Ordinal
			Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	
			Realización personal en el trabajo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

Fuente: La autora.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA
Satisfacción laboral	Es entendida como el comportamiento y actitud de los profesionales hacia su labor, la cual se basa en aquellas creencias que cada empleado tiende a desarrollar respecto a todo lo relacionado con su puesto de trabajo y están determinadas tanto por la percepción como por la característica del puesto que tiene y de lo que debería de ser (Moreno, 2019).	La variable satisfacción laboral se medirá a través de la escala SL-SPC, dicho instrumento posee cuatro dimensiones y 27 ítems.	Significación de la tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Ordinal
			Condiciones de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	
			Reconocimiento personal	6, 11, 13, 19, 24	
			Beneficios económicos	2, 5, 9, 10, 16	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: Estrés Laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes -2022

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022.	H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022. Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en el personal de un CLAS DEL DISTRITO DE TUMBES, 2022.	Estrés laboral Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental-transversal Alcance: Correlacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES Y DIMENSIONES	

<p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022?</p>	<p>Identificar los niveles de estrés laboral en el personal de un CLAS</p>	<p>El nivel de estrés laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022, es alto.</p>	<p>Satisfacción laboral Significación de tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal Beneficios económicos</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022?</p>	<p>Identificar los niveles de Satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022.</p>	<p>EL nivel de Satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022, Es medio</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de estrés laboral: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal; y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022.</p>	<p>Establecer la relación entre las dimensiones de estrés laboral: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal; y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022</p>	<p>H2: Existe relación entre las dimensiones de estrés laboral: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal; y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022.</p>		

<p>¿Cuál Establecer la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos; en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos; en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022.</p>	<p>H3: Existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos; en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022.</p>		
--	--	---	--	--

Anexo 3: Instrumento Maslach Burnout Inventario - MBI



MASLACH BURNOUT INVENTARIO – MBI

Estimado(a) reciba mis saludos, el cuestionario es parte de una investigación que tiene como fin obtener información para elaborar una tesis sobre: “Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022. De manera, respetuosa solicito su cooperación para que usted responda de forma honesta, confidencial y anónima.

Por favor, responda honestamente con “x” en un casillero, acorde a la siguiente escala:

Nunca	Algunas veces al mes	Pocas veces al año o menos	Una vez a la semana	Una vez al mes o menos	Pocas veces a la semana	Diariamente
0	1	2	3	4	5	6

N°	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							

4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado por el trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							

21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

Anexo 4: Instrumento escala de satisfacción laboral SL-SPC

ESCALA SL-SPC



Por favor, marque de manera precisa con una "X" de conformidad a la siguiente escala

Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					

11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 5: Fichas Técnicas de los Instrumentos.

FICHA TÉCNICA

Nombre:	Maslach Burnout Inventario - MBI.
Autora:	Cristina Maslach y Jackson
Año:	1981
Versiones:	Segunda versión 1986
Traducción:	Gil-Monte, P y Peiró, J. (1997)
Ítems:	22
Dimensiones:	a) Agotamiento emocional; b) Despersonalización y c) Realización personal en el trabajo
Administración:	Individual o colectiva
Duración:	15 minutos

FICHA TÉCNICA

Nombre:	Escala - SL-SPC
Autora:	Sonia Palma Carrillo
Año:	2006
Ítems:	27
Dimensiones:	a) Significación de la tarea, b) Condiciones de trabajo, c) Reconocimiento personal y d) Beneficios económicos
Administración:	Individual o colectiva
Duración:	15 minutos

Anexo 6: Resultados de la prueba piloto.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa	N de elementos
,889	22

Estadísticas total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza si el elemento se ha suprimido	Correlación total	Alfa si el elemento se ha suprimido
Item1	84,20	75,956	,930	,872
Item2	84,20	81,733	,624	,882
Item3	84,00	84,222	,451	,886
Item6	84,10	90,544	-,168	,904
Item8	84,30	76,011	,827	,874
Item13	84,90	84,544	,266	,890
Item14	84,10	82,544	,480	,884
Item16	84,10	82,544	,748	,882
Item20	84,40	78,933	,563	,882
Item5	84,10	79,878	,564	,882
Item10	84,40	83,156	,481	,885
Item11	84,70	87,567	,064	,892
Item15	84,20	75,956	,930	,872
Item22	84,30	74,011	,836	,872
Item4	84,40	74,489	,756	,875
Item7	84,40	88,044	-,022	,899
Item9	84,30	78,678	,789	,877
Item12	84,20	77,733	,555	,882
Item17	84,10	94,544	-,437	,908
Item18	84,60	76,044	,696	,877
Item19	84,20	77,733	,555	,882
Item21	84,10	77,656	,732	,877

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	27

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza si el elemento se ha suprimido	Correlación total	Alfa si el elemento se ha suprimido
P3	108,10	80,544	,674	,894
P4	108,20	75,289	,831	,888
P7	108,00	74,000	,713	,891
P18	107,90	77,433	,829	,890
P21	108,10	83,433	,384	,899
P22	108,20	84,178	,385	,899
P25	107,80	78,622	,695	,892
P26	108,30	72,233	,858	,887
P1	108,00	82,000	,728	,895
P8	107,80	86,400	,111	,903
P12	108,30	84,456	,547	,898
P14	107,70	87,789	-,034	,905
P15	107,80	87,289	,018	,904
P17	107,80	85,289	,228	,901
P20	108,30	89,122	-,160	,908
P23	108,00	93,333	-,408	,917
P27	107,60	81,156	,678	,894
P6	108,00	76,667	,963	,887
P11	107,70	87,122	,034	,904
P13	108,60	85,156	,242	,901
P19	108,20	78,844	,567	,895
P24	108,10	75,878	,880	,888
P2	107,70	87,122	,034	,904
P5	108,00	77,111	,722	,891
P9	108,70	84,233	,333	,900
P10	108,20	75,067	,848	,888
P16	108,10	75,211	,936	,887

Anexo 7: Resultados de la prueba de normalidad.

Regla de decisión

Sig. $<0,05$, acepta H_a

Sig. $\geq 0,05$, acepta H_o .

Pruebas de normalidad			
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,227	110	,000
D1. Agotamiento emocional	,315	110	,000
D2. Despersonalización	,367	110	,000
D3. Realización personal en el trabajo	,259	110	,000
V2 Satisfacción laboral	,237	110	,000
D01. Significación de la tarea	,229	110	,000
D02. Condiciones de trabajo.	,200	110	,000
D03. Reconocimiento personal	,299	110	,000
D04. Beneficios económicos	,263	110	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Interpretación: Se usó el estadístico Kolmogorov para comprobar la distribución de los datos.

Se empleó Kolmogórov-Smirnov en la tabla, se evidencia un grado de libertad = 110 > 50. Por consiguiente, se muestra una significancia < 0.05 en cada caso; mismo que permite, aceptar la H_a ; por tanto, la muestra no tiene una distribución normal, debido a ello, se tiene que utilizar una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Anexo 8: Registros fotográficos de la aplicación de los instrumentos.





Anexo 9: Resolución de aprobación.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Ciudad Universitaria - Pampa Grande - Tumbes - Perú

* AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL *

RESOLUCIÓN N° 382-2022/UNTUMBES-FACSO-D.

Tumbes, 23 de diciembre de 2022.

VISTO: El expediente virtual N°2481, del 22 de diciembre del 2022, correspondiente al OFICIO N°111-2022/UNTUMBES-FACSO-DUNIV, mediante el cual el director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales, alcanza, para su reconocimiento, el proyecto de tesis titulado **"ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CLAS DEL DISTRITO DE TUMBES, 2022"**, que para optar el título profesional de licenciado en psicología, ha presentado la bachiller procedente de una universidad con licencia denegada, **INGRID MILENA SUCLUPE OLIVOS**, documento con el que también se propone a los docentes que deben conformar el jurado calificador que tendrá a su cargo la evaluación de dicho documento académico; y

CONSIDERANDO:

Que con la Resolución N°349-2022/UNTUMBES-FACSO-CF, del 07 de noviembre de 2022, se aprueba el expediente presentado por la bachiller en psicología, **INGRID MILENA SUCLUPE OLIVOS**, para optar su título profesional de licenciado en psicología, en la Universidad Nacional de Tumbes, por proceder de una Universidad con licencia de funcionamiento denegada, que es la Universidad Los Angeles de Chimbote – ULADECH.

Que en conformidad con lo establecido en el numeral 45.2 del artículo 45. de la Ley Universitaria N°30220 y en el artículo 90. del Estatuto de esta Universidad, para optar el título profesional se requiere la presentación y sustentación de una tesis;

Que en conformidad con lo expuesto, deviene procedente el reconocimiento del proyecto de tesis titulado **"ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CLAS DEL DISTRITO DE TUMBES, 2022"**, para efectos de su evaluación, como tal, por el jurado calificador que también se constituye con esta Resolución, en virtud de la propuesta formulada, al efecto, con el documento señalado en la referencia;

Que complementariamente a lo señalado en el considerando precedente, se impone la necesidad de efectuar, como corresponde, la designación del docente asesor de dicho documento académico;

Que en razón de lo anterior, es conveniente disponer lo pertinente en relación con lo aquí expuesto, en los términos que se consignan en la parte resolutive;

En uso de las atribuciones conferidas a la señora Decana de la Facultad de Ciencias Sociales;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- RECONOCER a la bachiller en psicología, procedente de una universidad con licencia denegada, **INGRID MILENA SUCLUPE OLIVOS**, como autora del proyecto de tesis titulado



Anexo 10: Resolución de constitución de jurados

RESOLUCIÓN N°382-2022/UNTUMBES-FACSO-D.

"ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CLAS DEL DISTRITO DE TUMBES, 2022", presentado por dicha bachiller.

ARTICULO SEGUNDO.- CONSTITUIR el Jurado Calificador del proyecto de tesis titulado "ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CLAS DEL DISTRITO DE TUMBES, 2022" con la siguiente conformación:

Presidente : Dra. Wendy Jesús Catherin Cedillo Lozada
Secretario : Mg. Xiomara Miluska Calle Ramirez
Vocal : Mg. Lyz Marilyn Lazo Flores
Accesitario : Mg. Alexander Ordinola Luna.

ARTÍCULO TERCERO.- DEJAR expresamente indicado que, en conformidad con el artículo 60. del Reglamento de tesis para pregrado y posgrado de esta Universidad, el incumplimiento de las funciones del jurado, estipuladas en el artículo 41. del mismo Reglamento, es comunicado en forma escrita por el Presidente u otro miembro del Jurado, al Decano de la Facultad, para la llamada de atención correspondiente.

ARTICULO CUARTO.- DESIGNAR al Mg. Carlos Alberto Coronado Zapata como asesor del proyecto de tesis titulado "ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CLAS DEL DISTRITO DE TUMBES, 2022", lo que se dispone en razón de lo señalado en la parte considerativa.

ARTÍCULO QUINTO.- DEJAR expresamente indicado que, en conformidad con el artículo 49. del Reglamento de tesis para pregrado y posgrado de esta Universidad, el tesista puede cambiar de asesor o co-asesor si no cumplen con sus funciones según el artículo 46. del mismo Reglamento.

Dada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, el veintitrés de diciembre del dos mil veintidós.

REGÍSTRASE Y COMUNICÁSE: (Fdo.) Dra. DIANA MILAGRO MIRANDA YNGA, Decana de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes; (Fdo.) Dra. WENDY JESÚS CATHERIN CEDILLO LOZADA, Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes.

C. c.
-RECTOR-VRACAD-OGCDA
-FACSO-DDH-DD7-DET-DEED
-DEED-DOPS-DEPS-DECC
-REG. TEC-Interesado-Archivo
DMM/YLD.
WJCC/Sec. Acad


UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Mg. Wendy Jesús Catherin Cedillo Lozada
SECRETARIA ACADEMICA

Anexo 11: Resolución de Aprobación del proyecto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



ACTA DE APROBACION DE PROYECTO DE TESIS

Siendo las 14:00 horas del día 14 de junio del 2023, el jurado evaluador presidido por la Dra. Wendy Jesus Catherin Cedillo Lozada, secretaria Mg. Xiomara Miluska Calle Ramirez, y vocal Mg. Lyz Marilyn Lazo Flores, se reunió para evaluar el Proyecto de Tesis titulado "Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022", que es de autoría de la bachiller en Psicología INGRID MILENA SUCLUPE OLIVOS según Resolución N°382-2022/UNTUMBES-FACSO-D, del 23 de diciembre de 2022.

Luego de la revisión y disertación del proyecto en mención, de manera colegiada, el jurado dictamina lo siguiente: **APROBAR EL PROYECTO DE TESIS: "ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CLAS DEL DISTRITO DE TUMBES, 2022"**.

Siendo las quince horas del mismo día, mes y año, no habiendo otro asunto que tratar, se dió por concluida la reunión y firman en señal de conformidad.

Dra. Cedillo Lozada, Wendy Jesus C.
Presidenta

Mg. Calle Ramírez, Xiomara Miluska
Secretaria

Mg. Lazo Flores, Lyz Marilyn
Vocal

Anexo 12: certificación de asesor

CERTIFICACION

Mg.CARLOS ALBERTO CORONADO ZAPATA, docente contratado de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencia Sociales, Departamento Académico de Psicología.

Certifica:

Que el proyecto de tesis:

Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de un clas del distrito de Tumbes, 2022.

Presentado por la bachiller en psicología: Ingrid Milena Suclupe Olivos, ha sido asesorado para su presentación e inscripción a la Escuela profesional de psicología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 27 de setiembre de 2022



MG. CARLOS ALBERTO CORONADO ZAPATA
ASESOR DEL PROYECTO DE TESIS