

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRIA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**



TESIS

Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud,

Chiclayo 2024

Presentada para obtener el grado académico de:
Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud

Autora:

Mely Roxana Suclupe Tejada

<https://orcid.org/0009-0002-3717-5157>

Asesor:

Mg. Gustavo Enrique Anteparra Paredes

<https://orcid.org/0000-0001-5780-1771>

Lambayeque – Perú

2026

Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud, Chiclayo
2024



Mely Roxana Suclupe Tejada
Autor



Mg. Gustavo Enrique Anteparra Paredes
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para obtener el grado académico de: Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud.

Aprobado por:



Dr. Jaime Ysrael Salazar Zuloeta
presidente de jurado



Mg. Orlando Velasco Vela
secretario de jurado



Dr. Juan Humberto Giles Añi
vocal de jurado

Lambayeque – Perú
2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

090

Siendo las 17.00 horas del día Viernes 8 de Mayo del año Dos Mil
Veinti Seis, en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado,
designados mediante Resolución N° 732-2024 de fecha 10-12-24 conformado por:

Dr. Jaime Ysrael Salazar Zuloeta PRESIDENTE (A)
Dr. Orlando Velasco Vela SECRETARIO (A)
Dr. Juan Humberto Gilejani VOCAL
MP. Gustavo Enrique Antepara ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada "ESTRES OCUPACIONAL Y Satisfacción Laboral en el Personal de un Centro de Salud Chiclayo 2024"

presentado por el (la) Tesisista MELY ROXANA BUCLUPETE JARA
sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 200-2026 de fecha 24 de
abril del 2026

El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores
miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que
fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 17 puntos que equivale al
calificativo de BUENO

En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de:
MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Siendo las 18.00 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la
presente acta.

Dr. JAIME YSRAEL SALAZAR ZULOETA
PRESIDENTE

Dr. Orlando Velasco Vela
SECRETARIO

Dr. JUAN HUMBERTO GILEJANI
VOCAL

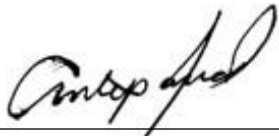
ASESOR

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. Gustavo Enrique Anteparra Paredes, usuario revisor de tesis ☒ trabajo de suficiencia profesional ☐ y/o Trabajo académico ☐ titulado “Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud, Chiclayo 2024”, cuyo autor es Mely Roxana Suclupe tejada; con DNI N°17414358; declaro que la evaluación por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud 19 % verificables en el resumen del reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó el reporte y concluyo que cada una de las coincidencias dentro del porcentaje de similitud no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos,
Se cumple con adjuntar el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 30 de julio de 2025


Mg. Gustavo Enrique Anteparra Paredes
DNI N°17414358
Asesor

Defina modalidad con (X)

Adjunta:

Resumen de Reporte automatizado de similitudes

Recibo digital



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Mely Roxana Suclupe Tejada
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de un ...
Nombre del archivo:	tesis_gerencia_de_salud_actual.pdf
Tamaño del archivo:	706.23K
Total páginas:	57
Total de palabras:	10,875
Total de caracteres:	60,912
Fecha de entrega:	30-jul-2025 08:11p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2723037985

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS
CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD



TESIS

Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de un centro de
salud, Chiclayo 2024

Investigador:
Suclupe Tejada Mely Roxana

Asesor:
Anteparra Paredes Gustavo Enrique

Lambayeque, 2025

Mg. Gustavo Enrique Anteparra Paredes
DNI N° 17414358
Asesor

Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	18%	11%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	Jacqueline Augusta do Nascimento Oliveira, Eduardo Tavares Gomes, José Roberto Rocha da Silva, Nara Gabriel Nigro Rocha et al. "Estresse, satisfação e motivação da enfermagem do bloco operatório no Brasil", Acta Paulista de Enfermagem, 2025 Publicación	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Submitted on 1689960880419 Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Mg. Gustavo Enrique Anteparra Paredes
DNI N° 17414358
Asesor

Dedicatoria

A Dios quién me brindo fuerza y sabiduría. A mi querido padre que está en el cielo y creía en mis logros le agradezco eternamente. A mi estimada madre y mi hermana por el apoyo moral y por acompañarme en cada paso que doy impulsándome mi crecimiento profesional. También, al resto de mi familia y amistades por disculparme por las ausencias durante este proceso. El agradecimiento no estaría completo si no expresara que este trabajo está inspirado por mi hija que también formó parte en la digitación de mis encuestas para hacer posible terminar la tesis.

Mely

Agradecimiento

Mi agradecimiento a está de dedicado a mi familia, asesor de tesis, colegas participantes de la investigación y a mis dos mis amigos que me guiaron siempre en este camino y me dieron todo el apoyo para realizar esta investigación.

Mely

Índice General

Dedicatoria	viii
Agradecimiento	ix
Índice General	x
Índice de Tablas.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. Introducción	1
II. Diseño Teórico	3
2.1 Antecedentes	3
Internacionales	3
Nacionales	8
2.3 Definiciones Conceptuales	15
III. Diseño Metodológico.....	16
3.1 Diseño de Contrastación.....	16
3.2 Población, Muestra y Muestreo Población.....	16
3.3 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos	17
3.4 Procedimientos de recolección y análisis de datos	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. Conclusiones.....	29
VI. Recomendaciones	30
VII. Referencias Bibliográficas.....	31
Anexo	35

Índice de Tablas

Tabla 1. Profesión u ocupación del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024.....	19
Tabla 2. Edad del del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024.....	19
Tabla 3. Nivel de satisfacción laboral y estrés ocupacional del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024	20
Tabla 4. Relación del estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud, Chiclayo 2024	21
Tabla 5. Relación del estrés ocupacional y la significación de la tarea en el personal de un centro de salud, Chiclayo 2024	22
Tabla 6. Relación del estrés ocupacional y la Condiciones de trabajo en el personal de un centro de salud, Chiclayo 2024	23
Tabla 7. Relación del estrés ocupacional y reconocimiento personal y/o social en el personal de un centro de salud, Chiclayo 2024.....	24
Tabla 8. Relación del estrés ocupacional y Beneficios Económicos en el personal de un centro de salud, Chiclayo 2024	25

RESUMEN

Se llevó a cabo una investigación en un centro de salud de Chiclayo con el objetivo de Determinar la inferencia del estrés ocupacional en la satisfacción laboral del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024, investigación básica, empleando el método Hipotético-deductivo, desde un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, descriptivo evaluativo, con una población de 78 trabajadores y una muestra de 65 trabajadores. La evaluación de estrés laboral se realizó aplicando el Cuestionario de los roles ocupacionales (ORQ) teniendo una confiabilidad de $\alpha=0.89$, y para la satisfacción laboral el cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL_SPC) que tiene una confiabilidad de $\alpha=0.84$. Se encontró que el nivel de satisfacción laboral es medio (83,9%), el nivel de estrés ocupacional es medio (51,6%) y alto (48,4%), y la relación entre ambas variables es positiva y baja y significativa ($r=0,280$; $p=0,027$). Así mismo, se encontró una relación positiva, baja y significativa ($r=0,343$; $p=,006$) para el estrés ocupacional y la significación de la tarea, además, una relación positiva, baja y significativa ($r=0,334$; $p=,008$) entre el estrés ocupacional y las Condiciones de trabajo; también se encontró una relación negativa, baja y significativa ($r=-0,269$; $p= 0,034$) entre el estrés ocupacional y el Reconocimiento personal y/o social del personal, y relación negativa, baja y no significativa ($r=-0,061$; $p= 0,637$) entre el estrés ocupacional y los Beneficios Económicos del personal.

Palabras claves: estrés ocupacional, satisfacción labora, personal de salud, centro de salud

ABSTRACT

A research was carried out in a health center in Chiclayo with the objective of determining the inference of occupational stress on the job satisfaction of the staff of a health center, Chiclayo 2024, basic research, using the Hypothetical-deductive method, from a quantitative, non-experimental, correlational, descriptive evaluative approach, with a population of 78 workers and a sample of 65 workers. The evaluation of work stress was carried out by applying the Occupational Roles Questionnaire (ORQ) having a reliability of $\alpha = 0.89$, and for job satisfaction the Sonia Palma Carrillo Job Satisfaction Questionnaire (SL_SPC) which has a reliability of $\alpha = 0.84$. Job satisfaction was found to be medium (83.9%), occupational stress was medium (51.6%) to high (48.4%), and the relationship between the two variables was positive, low, and significant ($r=0.280$; $p=0.027$). Likewise, a positive, low, and significant relationship ($r=0.343$; $p=0.006$) was found for occupational stress and task significance, as well as a positive, low, and significant relationship ($r=0.334$; $p=0.008$) between occupational stress and Working Conditions. A negative, low, and significant relationship ($r=-0.269$; $p=0.034$) was also found between occupational stress and staff personal and/or social recognition, and a negative, low, and non-significant relationship ($r=-0.061$; $p=0.637$) was found between occupational stress and staff economic benefits.

Keywords: occupational stress, job satisfaction, health personnel, health center

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que el incremento de la competitividad, las altas expectativas del rendimiento profesional y las extensivas horas de trabajo favorecen la aparición del estrés laboral ; así mismo factores como las exigencia de una rápida atención producen presión en el ritmo laboral, teniendo menos tiempo para su vida privada. A lo anterior se le agrega la recesión económica la cual produce reestructuraciones, menor oportunidad laboral, mayor precariedad en el trabajo, despidos masivos, miedo a perder el empleo, disminuyendo la estabilidad financiera, lo que trae graves consecuencias en el bienestar físico y salud mental del profesional (1).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud y la OIT, para la sociedad y para quienes padecen de malestar psicológico tienen un costo elevado, calculándose que cada anualmente se pierden 12.000 millones de jornadas de trabajo a causa de depresión y ansiedad, valorizándose en un 1 billón de dólares aproximadamente (2).

El estrés laboral y la satisfacción laboral afectan significativamente el bienestar y el desempeño de los profesionales de la salud (3), ya varios estudios han informado que el agotamiento relacionado con el trabajo es común en los médicos, incluida una variedad de especialidades como cirugía, oncología, médicos de cuidados intensivos, psiquiatras, anestesiólogos, dentistas y radiólogos (4), siendo el estrés laboral la causa de un vertiginoso incremento de enfermedades y lesiones que se relacionan al trabajo; específicamente en el sector salud (5).

Tanto el estrés y la satisfacción laboral son factores esenciales que influyen en la producción de la fuerza de trabajo. Preservar un alto nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores de la salud, especialmente las enfermeras, es fundamental para lograr un servicio médico adecuado y de alta calidad (6) Existe evidencia abrumadora de que las tendencias actuales en el entorno laboral pueden tener efectos adversos en la satisfacción laboral.

Además, el estrés laboral tiene importantes efectos directos e indirectos en el querer de abandonar el trabajo actual y con proyección a abandonar la profesión en un futuro. Sus efectos indirectos recaen sobre todo en la satisfacción laboral, el ánimo deprimido y adaptarse al estrés. El querer abandonar el trabajo actual suele preceder a querer abandonar la profesión. Por tal los responsables de las políticas deberían

ejecutar estrategias de reducción de la intención de abandonar por enfermeras, debiendo centrarse en crear un entorno laboral con menos estrés, incrementando la satisfacción laboral, adaptándose al estrés, y disminuyendo la depresión concomitantemente (7).

Por lo mencionado es de vital importancia conocer la inferencia del estrés ocupacional en la satisfacción laboral, por lo que teniendo como problema principal ¿Cómo influye el estrés ocupacional en la satisfacción laboral del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024?, planteando como objetivo general Determinar la inferencia del estrés ocupacional en la satisfacción laboral del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024, y como objetivos específicos (i) Determinar la inferencia del estrés ocupacional con significación de la tarea del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024; (ii) Determinar la inferencia del estrés ocupacional en las Condiciones de trabajo del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024; (iii) Determinar la inferencia del estrés ocupacional en el Reconocimiento personal y/o social del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024; (iv) Determinar la inferencia del estrés ocupacional en los Beneficios Económicos del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024.

II. DISEÑO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Internacionales

Sharifi et al. (8) en Irán 2025, con el propósito de investigar los riesgos ocupacionales y los factores relacionados con la calidad de vida laboral de las parteras. Estudio transversal, con la participación de 580 parteras que trabajaban en hospitales y centros de salud. El muestreo se realizó en múltiples etapas en dos grandes ciudades, Tabriz y Ahvaz. Todo el personal de obstetricia que cumplía los criterios de inclusión participó en el estudio. Los datos se recopilaron utilizando información demográfica y social, estrés ocupacional, calidad de vida relacionada con el trabajo, satisfacción laboral de Minnesota y cuestionarios de riesgos laborales. El análisis se realizó mediante una prueba t independiente, ANOVA, correlación de Pearson y una prueba de regresión lineal mediante SPSS versión 24. Los valores $p < 0,05$ se consideraron significativos. La edad media ($\pm$ DE) fue de 39,21 ($\pm$ 9,09), con un 83% de participantes con licenciatura en obstetricia, y la mayoría eran empleados de hospital. La puntuación media ($\pm$ DE) de riesgo laboral fue de 3,76 ($\pm$ 0,87), con los riesgos ergonómicos y biológicos teniendo las puntuaciones medias más altas, 4,22 y 4,10, respectivamente, convirtiéndolos en los riesgos laborales más significativos. Los resultados preliminares mostraron que las puntuaciones medias de estrés laboral, satisfacción laboral y calidad de vida laboral fueron 232,35 (alta), 41,09 (moderada) y 95,34, respectivamente. Dados los altos niveles de estrés e insatisfacción laboral, es necesario planificar y formular políticas para brindar apoyo psicológico para gestionar el estrés, aumentar el apoyo profesional, optimizar el entorno laboral y gestionar las exigencias físicas.

Yeo y Ha (9) en Corea del Sur 2025, con el fin de examinar cuantitativamente las relaciones entre el estrés laboral, el capital psicológico, la adecuación entre la persona y el puesto, la elaboración del trabajo y la satisfacción laboral, basándose en el modelo de elaboración del trabajo. Se empleó un diseño convergente de métodos mixtos para recopilar simultáneamente datos cuantitativos y cualitativos e integrar los hallazgos de ambos análisis. Participaron en el estudio 127 enfermeras a tiempo completo. Hubo una correlación negativa estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral ($r = -,72$, $p < ,001$). Los hallazgos sugieren la

necesidad de desarrollar un programa de asistencia al empleado e iniciativas educativas dirigidas a mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería de los centros de sangre. Estas deberían centrarse en mejorar la adaptación persona-trabajo, gestionar el estrés, facilitar el trabajo emocional y fortalecer el capital psicológico.

Yulia et al (10) en Israel 2025, con el fin de investigar los efectos mediadores del agotamiento y la satisfacción laboral en la relación entre la identidad profesional, el estrés ocupacional y la intención de rotación de las enfermeras. Además, explora el impacto de los factores sociodemográficos en estas relaciones en la era pospandémica. Estudio transversal con 338 enfermeras en cuatro hospitales de Israel. Se utilizaron cuestionarios autoadministrados para medir la intención de rotación mediante la Escala de Intención de Rotación, considerando la identidad profesional y el estrés laboral como predictores, y el agotamiento y la satisfacción laboral como mediadores. Se empleó un análisis de trayectoria de efectos fijos para evaluar el modelo de mediación hipotético, controlando la varianza a nivel hospitalario y las variables sociodemográficas. Los hallazgos revelaron que la identidad profesional se asoció negativamente con el agotamiento ($\beta = -0,26, p < 0,001$) y positivamente con la satisfacción laboral ($\beta = 0,25, p < 0,001$). El estrés ocupacional se asoció positivamente con el agotamiento ($\beta = 0,57, p < 0,001$) y negativamente con la satisfacción laboral ($\beta = -0,42, p < 0,001$). El agotamiento ($\beta = 0,35, p < 0,001$) y la satisfacción laboral ($\beta = -0,10, p = 0,025$) se asociaron significativamente con las intenciones de rotación. El análisis de mediación indicó que la satisfacción laboral y el agotamiento mediaron completamente la relación entre la identidad profesional y las intenciones de rotación, y mediaron parcialmente la relación entre el estrés ocupacional y las intenciones de rotación.

Bingöl et al. (11) en Turquía 2025, con el fin de Investigar las variables que predicen el estrés laboral y la intención de dejar el trabajo entre enfermeras durante

la pandemia de COVID-19. Investigación transversal analítica. La población fue de 450 enfermeras que trabajaban en un hospital de formación e investigación y la muestra de 178 enfermeras. Se utilizaron como herramientas de recolección de datos el Formulario de Información de Enfermería, la Escala de Estrés Laboral y la Escala de Intención de Abandono. Para el análisis univariante se aplicaron la prueba *t* para muestras independientes, el análisis de varianza unidireccional y el análisis de correlación de Pearson, mientras que para el análisis multivariante se empleó el análisis de regresión múltiple. Se determinó que los principales factores que predicen los niveles de estrés laboral de las enfermeras son sus puntuaciones en la Escala de Intención de Abandono y su nivel de satisfacción organizacional. Los principales factores que predicen la intención de abandonar el trabajo son sus puntuaciones en la Escala de Estrés Laboral, las condiciones laborales y la satisfacción laboral. Se encontró una correlación positiva moderada entre el estrés laboral y la intención de abandonar el trabajo y una correlación débil negativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral ($r = -.335$).

Ji et al. (3) en China 2024, con el fin de comprender la compleja interacción de factores a través del análisis de redes para obtener información valiosa para las estrategias de intervención y mejorar la satisfacción y productividad en el lugar de trabajo. Se utilizó un muestreo por conveniencia, trabajando con 312 radiólogos. Se recopilaron datos con la versión revisada abreviada del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota (MJSQ-RSV) y estrés laboral evaluado mediante la escala de estrés laboral, empleando un análisis de redes para analizar los datos de este estudio. El análisis de la red reveló patrones intrincados de asociaciones del estrés ocupacional y los síntomas de satisfacción laboral. La gestión organizacional y los intereses ocupacionales surgieron como nodos cruciales en la red, lo que indica relaciones sólidas dentro de estos dominios. Además, la satisfacción intrínseca se identificó como un síntoma central con alta conectividad en la estructura de la red. El análisis de estabilidad demostró solidez en los bordes de la red y las métricas de centralidad, lo que respalda la confiabilidad de los hallazgos. Se concluye que se obtiene luz sobre las complejas relaciones entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral de los radiólogos, ofreciendo información valiosa para intervenciones específicas y estrategias de apoyo para promover el bienestar y la satisfacción laboral en entornos de atención médica.

Oliveira et al. (12) en Brasil 2024, con el fin de evaluar el estrés laboral, la satisfacción y la motivación para el trabajo de los profesionales de enfermería de quirófano en Brasil. Estudio nacional de encuesta abierta, realizado entre agosto y diciembre de 2023. Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral – EST, el cuestionario de Motivación Laboral y la Escala de Estrés Laboral – EET en formato online. Se obtuvieron 385 respuestas, de las cuales 160 profesionales (41,6%) eran técnicos o auxiliares de enfermería y 225 (58,4%) eran enfermeros. Se observó una alta proporción de profesionales con niveles de estrés de moderados a altos (72,98%), con un resultado significativo de mayor estrés de moderado a alto entre los profesionales que trabajaban en el turno diurno ($p=0,01$) y sin diferencias por género o grupo de edad. No se observaron diferencias estadísticamente significativas entre las variables de técnicos y enfermeros, ni por tipo de relación laboral. Tener dos o más trabajos y trabajar en el turno diurno se asocia con una mayor percepción de estrés laboral. Entre los hallazgos de la investigación cabe destacar la alta proporción de técnicos de enfermería y enfermeras con estrés moderado y alto.

Anzar et al. (13) en Pakistan 2022 con el fin de conocer las dimensiones del estrés ocupacional entre los profesionales odontológicos que conducen al agotamiento y modelar su causalidad con la satisfacción laboral. Estudio transversal analítico. Se seleccionó a 302 odontólogos en ejercicio mediante la técnica de muestreo consecutivo (5 meses). Se envió un cuestionario estructurado auto administrado basado en el Cuestionario de estrés laboral mediante Survey Monkey. Se aplicó la correlación de Spearman y una prueba de Chi-cuadrado, realizando un análisis univariado y multivariado. La prevalencia del estrés laboral general fue alta (83,4%). El estrés laboral fue mayor en las mujeres (55,8%), en el sector privado (55,7%) y los profesionales de la odontología general (47%). La prevalencia general de la satisfacción laboral fue del 30%. El estrés laboral estuvo significativamente asociado con el síndrome de burnout y la insatisfacción laboral en la odontología. Los niveles de estrés y las horas de trabajo se asociaron estadísticamente y positivamente, mientras que los niveles de estrés y la satisfacción laboral se asoció de forma inversa y significativa. La prevalencia de estrés laboral entre los profesionales odontológicos fue alta y el nivel de satisfacción laboral fue moderado.

Li et al. (14) en China 2022 analizaron las características laborales, satisfacción y niveles de estrés de los neurólogos clínicos en la provincia de Guizhou, China. Se realizó una encuesta por cuestionario asociada a la Reunión Anual de Neurología de 2021 en la provincia de Guizhou. El grupo objetivo completó una encuesta anónima en línea, siendo cuatrocientas sesenta personas, incluidos 179 (38,9%) hombres y 281 (61,1%) mujeres. Aproximadamente 407 (88,5%) sintieron estrés en su trabajo. Trescientos diecisiete (68,9%) experimentaron depresión, 307 (66,7%) experimentaron ansiedad y 273 (59,3%) tuvieron algún grado de alteración del sueño. Trescientos cincuenta y tres (76,7%) estaban decepcionados con sus salarios, 239 (52,0%) estaban aburridos de sus trabajos y 353 (76,7%) consideraban que sus trabajos eran algo peligrosos. Curiosamente, 250 (54,3%) considerarían volver a ser médicos, pero 354 (77,0%) preferirían que su hijo no lo fuera. Mientras que 338 (73,5%) dijeron que estaban orgullosos de ser neurólogos, solo 123 (26,7%) indicaron que eran optimistas en cuanto a las relaciones médico-paciente. Los neurólogos tienen factores emocionales significativos asociados con sus carreras, que tienen más probabilidades de provocar agotamiento laboral y menor satisfacción laboral. Se debe prestar atención a estas tensiones para mejorar la retención y satisfacción laboral de los neurólogos.

Said y El-Shafei (15) en Egipto 2021 con el fin de valorar el estrés ocupacional, satisfacción laboral y el querer irse de los profesionales de enfermería que trabajan con pacientes con sospechas de tener COVID-19. Investigación transversal comparativa en 210 enfermeras del Hospital de Fiebre de Zagazig (ZFH) y 210 enfermeras del Hospital General de Zagazig (ZGH). Se empleó un cuestionario en línea que constó de la Escala de estrés de enfermería ampliada, la Escala de satisfacción de Mc Closkey/Mueller y un cuestionario para evaluar los estresores específicos relacionados a COVID-19 y el querer irse. El 75,2% del personal evaluado en ZFH presentaron nivel alto de estrés y el 60,51% en ZGH. La carga de trabajo (98,59%), el tratar con la muerte y agonía (96,71%), las exigencias y miedos personales (95,68%), emplear medidas estrictas de bioseguridad (95,22%) y el estigma (90,49%) resultaron ser factores estresantes con más prioridad en ZFH, mientras que la exposición al riesgo de infección (97,6%) tuvo más prioridad en ZGH. El 51% en ZFH reportan bajo nivel de satisfacción en comparación al 41,9%

en ZGH. Solo el 4.8% de enfermeras en ZFH no querían dejar su trabajo actual. La relación del tipo de hospital y carga de trabajo resultó con mayor significancia en comparación a los demás resultados.

Lee et al. (16) en República de Corea 2019, con el propósito de valorar como afecta el estilo de vida de promoción de la salud y el estrés laboral en la satisfacción laboral y la intención de rotación, además de indagar el efecto moderador de la atención plena de la relación. Se encuestó a 200 enfermeras empleadas en hospitales de tamaño pequeño a mediano en Corea del Sur. Para verificar la consistencia interna, la confiabilidad de las escalas que se administraron se evaluó con el alfa de Cronbach. Se analizaron las correlaciones entre mindfulness, estilo de vida de promoción de la salud, satisfacción laboral, factores de estrés e intención de abandonar el trabajo. Encontraron asociación significativa del estilo de vida de promoción de la salud y satisfacción laboral ($p < 0.001$), y la atención plena teniendo efecto moderador en la asociación del estilo de vida de promoción de la salud y la satisfacción laboral ($p < 0,05$). Se concluye que el efecto potenciador del mindfulness en estas relaciones puede sugerir un papel importante del mindfulness en la relación entre el estilo de vida y la actitud laboral.

Pishgooie et al. (17) en Irán 2018 con el fin de establecer si se relacionan el estilo de liderazgo con el estrés laboral de enfermería y la rotación anticipada. Estudio correlacional transversal, trabajando con 1617 enfermeras de hospitales del gobierno de Irán años 2016-2017, empleando estadística descriptiva e inferencial en SPSS. Se encontró que el liderazgo realizado por el gerente de enfermería fue transaccional, teniendo una relación significativa el estilo de liderazgo transformacional y transaccional con el estrés laboral y anticipan la rotación del personal. Se encontró una relación positiva entre un estilo de liderazgo laissez-faire con el estrés laboral y la rotación anticipada del personal.

Nacionales

Flores et al. (18) en Lima 2024 tuvieron como fin instituir la asociación de la satisfacción laboral, estrés laboral y clima organizacional en un área de neurocirugía. Emplearon un método cuantitativo, correlacional-transversal, trabajando con 57

trabajadores, de los cuales 32 eran profesionales de salud. Los datos se obtuvieron mediante 03 cuestionarios que median la satisfacción y estrés laboral y evaluar el clima organizacional. Se encontró relación significativa de las variables con p -valor < 0.05 . Se reporta que de los encuestados el 64.21% reportan un ambiente organizacional medio, el 60.39% reporta un alto estrés laboral y el 66.01% una satisfacción moderada en el hospital. Concluyen que se relacionan significativamente las variables en estudio en el ámbito estudiado.

Trujillo y Quispe (19) en Lima, 2021 con el fin de estimar el nivel de estrés laboral en personal de enfermería de un Centro de Salud, 2021. Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, con una muestra poblacional de 50 enfermeras que trabajan durante el COVID-19. Emplearon la encuesta virtual como técnica y como instrumento el cuestionario desde las dimensiones: realización personal, agotamiento emocional y despersonalización. Se reporta un estrés moderado con 52.0%, 30.0% y 20.0% respectivamente. En el agotamiento emocional, el mayor porcentaje indica que se siente un ambiente laboral tenso, sin tiempo para intercambiar experiencias y sentimientos con los demás compañeros; en la despersonalización existen escenarios donde no se está de acuerdo como se trata el paciente, sintiendo que no están preparados para ayudar emocionalmente al paciente, teniendo ausencia del médico cuando el paciente necesita ayuda emocional. Se concluye que en las enfermeras de este centro predomina un estrés severo, moderado y leve.

Crivillero et al. (20) en Trujillo, 2020 con el fin de determinar la asociación del estrés laboral y satisfacción de enfermeras en pandemia COVID-19. Investigación transversal, correlacional y analítico, seleccionando 60 enfermeras. Se emplearon 02 cuestionarios que se adaptaron al contexto peruano, de tipo likert y la correlación de Pearson para determinar las asociaciones de las variables, trabajando con $p < 0.05$. Prevalció un nivel medio en estresores ambientales (63,3%), laborales (83,3%) y de personal (51,7%) prevaleciendo más en los enfermeros. Se concluye que los factores ambientales y personales están asociados a la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

2.2 Base Teórica

El estrés ocupacional se refiere a la reacción que experimentan los empleados en profesiones específicas cuando enfrentan demandas laborales que exceden su adaptabilidad física y ambiental (3), este estrés no solo se deriva de las características del trabajo en sí y los requisitos ambientales, sino que también se correlaciona estrechamente con múltiples factores como la estructura organizacional, atmósfera, flujo de información, claridad del rol, relaciones en el lugar de trabajo, la percepción del desarrollo profesional, así como los compromisos y responsabilidades externos (21). El estrés es una respuesta psicofísica a tareas incluso muy diferentes, de naturaleza emocional, cognitiva o social, que la persona percibe como excesiva. Según una definición del Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional: “El estrés relacionado con el trabajo puede definirse como un conjunto de reacciones físicas y emocionales dañinas que ocurren cuando las demandas impuestas al trabajo no son proporcionales a las habilidades, recursos o necesidades del trabajador”(22).

Desde un punto de vista psicológico, el estrés puede entenderse como la experiencia de un desequilibrio entre las demandas percibidas de una situación y los recursos disponibles. El estrés relacionado con el trabajo se refiere a situaciones en las que esta experiencia está relacionada con el contexto laboral (es decir, alta carga de trabajo u otros factores en el trabajo) (23), así mismo se entiende como proceso interactivo entre un individuo y el entorno laboral que representa la acumulación de emociones negativas provocadas por el trabajo. Las inconsistencias entre las expectativas del individuo y la realidad del entorno laboral pueden causar estrés (11).

Es uno de los problemas de salud pública más importantes que enfrentan los lugares de trabajo modernos (24) y sus niveles relacionado con el trabajo han seguido aumentando en todo el mundo cada año. En 2016, hasta el 90% de los trabajadores de diferentes sectores (como atención médica, educación, servicios, finanzas, comercio minorista, transporte, construcción y el sector público) en el mundo informaron que estaban atravesando estrés relacionado con el trabajo (25). Vale la pena señalar que los efectos nocivos del estrés laboral no pueden ignorarse. A menudo acompaña a un malestar psicológico y fisiológico significativo, e incluso puede conducir al agotamiento, lo que representa una grave amenaza para el bienestar general de los Empleados (3).

Así mismo, el estrés laboral prolongado también puede darse en la rotación de

empleados, lo que afecta la estabilidad y la eficiencia operativa de las organizaciones (21). Por lo tanto, realizar una investigación en profundidad sobre el estrés laboral y buscar estrategias para afrontarlas efectivamente, siendo de suma importancia para salvaguardar la salud de los empleados y mejorar el desempeño organizacional.

La satisfacción laboral (SL) el trabajo es una forma de que los seres humanos sientan satisfacción al considerarse útiles en la sociedad y experimenten el placer de la realización personal, además de ser un factor clave en el mantenimiento de las relaciones (12) por lo que la SL es considerada uno de los indicadores de calidad de vida y su medición ha sido utilizada en diversos estudios (12).

La SL es definida como el aspecto cognitivo de la felicidad que experimentan los empleados en su trabajo. Según el modelo Job-Demands Resources (JD-R)(26), el nivel de SL está determinado por los recursos disponibles(27). Para los tecnólogos radiológicos, su SL puede surgir de su percepción de la importancia social del trabajo, incluida su percepción del entorno laboral, el prestigio ocupacional, los logros laborales y el potencial de autorrealización. Estudios previos han demostrado que los empleados que están satisfechos con su trabajo tienden a realizar sus tareas de manera más eficiente (28). Además, el modelo JD-R sugiere que el nivel de SL está altamente correlacionado con nivel de estrés ocupacional, un punto de vista respaldado por investigaciones anteriores (29).

Consta de dos facetas: afectividad positiva y afectividad negativa. La afectividad positiva está representada por alta energía, entusiasmo y participación agradable, mientras que la afectividad negativa está indicada por angustia, participación desagradable y nerviosismo. El estrés laboral tiene un rol primordial en la SL; si se toma como motivador, aportara a la creatividad y satisfacción, eliminando también el desánimo, y se mira como un factor negativo, promueve la agresión y disminución de la SL. Por otra parte, la SL puede proteger a los trabajadores de factores estresantes y actuar como regulador del estrés (30).

La relevancia de la satisfacción laboral se basa esencialmente si se toman en consideración los aspectos negativos o consecuencias de la insatisfacción como falta de lealtad, mayor absentismo, mayor número de Accidentes. Debiendo considerar que (i) se debe guiar mediante valores humanos, es decir las organizaciones deben orientarse a tratar a los trabajadores de forma justa y con respeto, de tal manera que

la evaluación de la satisfacción laboral sirva de indicador de la efectividad del personal. Así mismo, altos niveles de satisfacción laboral indican buen estado emocional y mental del personal. (ii) el comportamiento del personal según su nivel de satisfacción laboral afectará el funcionamiento y actividades de la organización, es decir la satisfacción laboral genera un comportamiento positivo y, la insatisfacción laboral genera un comportamiento negativo en los empleados. (iii) la satisfacción laboral sirve de indicador de actividades organizacionales (31).

De acuerdo con Wulansari et al. (32) la satisfacción laboral es un factor clave para motivar y mejorar la eficiencia laboral. Una alta satisfacción laboral puede mejorar el rendimiento del personal sanitario y la satisfacción del paciente. Sin embargo, una baja satisfacción laboral genera fatiga y una tendencia a aumentar la rotación del personal sanitario, lo que agrava la situación de los centros de salud.

Cualquier organización médica debe servir a los intereses de los proveedores de servicios, ya que la falta de atención a la satisfacción de la estructura de necesidades y motivadores del individuo se traduce fácilmente en síndrome de burnout. El burnout es el resultado de un proceso en el que el trabajador se expone a una situación de estrés laboral crónico (al menos 6 meses continuos) y en el que las estrategias de afrontamiento utilizadas no son efectivas (33).

Básicamente, los niveles de satisfacción laboral miden la adecuación del entorno laboral a sus expectativas o deseos con respecto a estos factores. Desde la perspectiva del trabajador, la satisfacción laboral también está estrechamente relacionada con su estado emocional, impulsado por su percepción del entorno laboral. Cuando los niveles de remuneración se perciben por debajo del nivel que concuerda con las expectativas del puesto, la satisfacción del empleado también puede verse afectada negativamente (34).

Al analizar la variable dependiente **Satisfacción Laboral** tenemos que de acuerdo a Palma (35) esta variable se divide en cuatro dimensiones que se detalla a continuación:

Condición Física: el fin de esta dimensión es evaluar la facilidad para el trabajo de acuerdo a las facultades relacionadas a que el trabajo personal alcanza sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material (35).

Condiciones de trabajo: el fin de esta dimensión es evaluar de acuerdo a que si

existen o están disponibles los elementos o normas que regulan (35).

Reconocimiento personal y/o social, el fin de esta dimensión ver la predisposición para la evaluación laboral de acuerdo al reconocimiento propio o de personas que se relacionan con el trabajo, teniendo en cuenta los logros alcanzados laboralmente o por el impacto causado en resultado de manera indirecta (35).

Beneficios Económicos el fin de esta dimensión es evaluar la predisposición laboral de acuerdo a la remuneración o a los incentivos económicos resultados de si esfuerzos en las labores designadas (35).

Al analizar la variable independiente **Estrés ocupacional** tenemos que es la respuesta de las personas a ciertas condiciones y exigencias de un contexto específico y el efecto del mismos en la vida cotidiana.

Dentro de esta variable tenemos la dimensión Estrés Ocupacional propiamente dicho el cual es dividido en una escala del Cuestionario de roles ocupacionales quien a la vez se divide en seis sub escala:

Sobrecarga Ocupacional, el fin de esta sub escala es medir el nivel en que las demandas ocupacionales superan los recursos tanto personales como laborales, así mismo el nivel de capacidad de la persona para el cumplimiento de la carga laboral que le espera (36).

Insuficiencia del Rol, el fin de esta sub escala es medir si el nivel en el que esta entrenado, su educación, sus habilidades y experiencia de la persona se ajustan a las necesidades laborales (36).

Ambigüedad del Rol, el fin de esta sub escala es medir si la persona tiene claro el nivel de prioridades, expectativas y criterios de evaluación, del centro laboral (36).

Fronteras del Rol, el fin de esta sub escala es medir el nivel en que la persona percibe lo que demanda el papel y lealtad conflictiva en el entorno laboral (36).

el fin de esta sub escala es medir el nivel la persona presenta o siente tener una gran responsabilidad en el desempeño o bienestar de los demás en el trabajo (36).

Ambiente físico, el fin de esta sub escala es medir el nivel en que la persona está expuesta a altos grados de toxicidad ambiental o condiciones físicas extrema (36).

2.3 Teorías

Teoría bifactorial de Herzberg

Esta teoría considera dos factores: Factores de higiene (condiciones mínimas indispensables) la cual involucra al entorno, llevando su presencia a la motivación, pero su ausencia provoca insatisfacción; Factores motivadores los cuales están relacionados con la tarea en sí, su ausencia no provoca insatisfacción, empero su presencia puede conducir a un estado superior, una persona plena, realizada, motivada para realizar las tareas (37).

Teoría de la discrepancia Intrapersonal:

Esta teoría de Dawis et al., del año 1994, indica que la satisfacción/insatisfacción laboral es resultado de la divergencia de lo que necesita el trabajador y lo que podía conseguir de su trabajo, dependiendo de distintas comunicaciones dentro de las cuales tenemos las habilidades indispensables para el trabajo y las del trabajador, o entre las recompensas que brinda el trabajo y los valores y requerimientos del individuo (38).

Teoría de la discrepancia interpersonal

Esta teoría de Lawler del año 1973, indica el estar satisfechos es medido por las recompensas que logra la persona y la equidad que se percibe con las recompensas obtenidas por compañeros de trabajo. Lo cual conduce a un doble análisis del empleado: desde el punto de vista de su desempeño propio y habilidades, y lo que piensa que merece para compensar sus resultados. Y por la valoración dada por el resto y lo que obtienen por su labor. La discrepancia que origina estar insatisfecho.

2.3 Definiciones Conceptuales

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Variable Dependiente Satisfacción Laboral		Significación de la tarea	3,4,7,18,21,22,25,y26	Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)
		Condiciones de trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23y27	
		Reconocimiento personal y/o Social	6,11,13,19y24	
		Beneficios Económicos	2,5,9,10y16	
Variable Independiente: Estrés ocupacional		Sobre carga ocupacional ((RO)	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Cuestionario de roles ocupacionales (ORQ)
		Insuficiencia del rol (RA)	11,12,13,14, 15, 16, 17, 18,19,20,21	
		Ambigüedad del rol (RA)	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28,29, 30, 31	
		Fronteras del rol (RA)	32, 33, 34,35, 36, 37, 38, 39, 40, 41	
		Responsabilidad (R)	42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50,51	
		Ambiente físico (PE)	52, 53, 54, 55, 56, 57, 58,59, 60, 61	

III. Diseño Metodológico

3.1 Diseño de Contrastación

La investigación fue básica porque la información obtenida servirá de conocimiento nuevo base para nuevas investigaciones (39), así mismo se empleó el método Hipotético-deductivo, desde un enfoque cuantitativo, planteando una hipótesis a partir de las dos variables: una universal o enunciado nomológico y una empírica o enunciado entimemático, de acuerdo a lo que observamos, siendo responsable del problema, así mismo motiva a investigar. Las variables se contrastaron de forma empírica con esto se contribuyó a entender los fenómenos y poder explicar porque suceden (40).

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, el cual es apropiado cuando se quiere estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis (41), el diseño se enmarco dentro de un diseño no experimental, correlacional, descriptivo evaluativo, porque se evaluó si hay influencia del estrés ocupacional en la satisfacción laboral además, se describió las característica de los fenómenos, valorando el efecto de la propuesta.

3.2 Población, Muestra y MuestreoPoblación

La población estuvo conformada por 74 trabajadores de los cuales 67 son del área de salud y 7 administrativos, para obtener la muestra se aplicó la fórmula de poblaciones conocidas como se detalla a continuación

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

N: población= 74

Z: Nivel de confianza: 95%= 1.96

σ^2 : Desviación estándar, se asume el valor constante de 0.5

e^2 : Error experimental: 0.05

$$n = \frac{1.96*1.96*0.5*0.5*74}{0.05*0.05 (74-1)+1.96*1.96*0.5*0.5}$$

$$n = 62.18$$

La muestra con que se trabajo fue de 62 trabajadores, siendo 59 trabajadores de salud y 3 administrativos.

3.3 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos

Para evaluar la variable independiente se aplicó el Cuestionario de los roles ocupacionales (ORQ), el cual es una de las dimensiones del cuestionario OSI de estrés Laboral de de Osipow y Spokame, presenta una alta confiabilidad (0.89) al aplicar el coeficiente de alfa de Cronbach, siendo considerada una herramienta con gran potencial para realizar la evaluación del estrés (36), este cuestionario consta de 61 ítems, puntuándose mediante la escala de Likert del 1 (totalmente en desacuerdo) al 6 (totalmente de acuerdo) siendo su puntaje maximo 366, contando con seis dimensiones (i) sobre carga ocupacional, el cual consta de 10 ítems; (ii) insuficiencia del rol, el cual consta de 11 ítems; (iii) ambigüedad del rol, el cual consta de 10 ítems; (iv) fronteras del rol, el cual consta de 10 ítems; (v) responsabilidad, el cual consta de 10 ítems y (vi) ambiente físico, el cual consta de 10 ítems.

Para evaluar la variable dependiente se aplicó el cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL_SPC), el cual consta de 27 ítems, puntuándose mediante una escala Likert del 1(Muy desfavorable) al 5 (Muy favorable), siendo su puntaje máximo 250 puntos. Contando con cuatro dimensiones (i) Significación de la tarea, el cual consta de 8 ítems; (ii) Condiciones de trabajo, el cual consta de 9 ítems; (iii) Reconocimiento personal y/o social, el cual consta de 5 ítems y (iv) Beneficios económicos, el cual consta de 10 ítems. Así mismo este cuestionario tiene una confiabilidad de 0.84 y una validez obtenida mediante método de jueces y coeficiente de Spearman Brown con 0.75 en significación de tareas, 0.799 en Condición de Trabajo, 0.538 en Reconocimiento de Personal, 0.543 en Beneficios Económicos (anexo 3)

3.4 Procedimientos de recolección y análisis de datos:

Los datos se detallaron en tablas de doble entrada para su posterior análisis empleando el programa INFORMATICO SPSS, se desarrolló un análisis descriptivo mediante las medidas de tendencia central, así mismo se aplicó la prueba correlacional de Pearson para determinar la relación de las variables.

3.7 Ética

Se respetó el estilo de redacción según la norma Vancouver, así mismo se respetó la autoría de los autores tomados como base para el desarrollo de esta información. También se respetó la libertad y voluntad de cada uno de los participantes, los cuales no fueron cohesionados para su participación y para las respuestas que ellos brindaron, no alterando ninguno de los resultados. A los participantes se les brindó un consentimiento informado antes de ser aplicado la encuesta.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Profesión u ocupación del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Profesión u Ocupación	Cantidad	Porcentaje (%)
Medico	13	21,0
Obstetricia	7	11,3
Enfermera	9	14,5
Biólogo	3	4,8
Técnico en enfermería	22	35,5
Auxiliar de enfermería	1	1,6
Químico farmacéutico	2	3,2
Técnico en computación	2	3,2
Vigilante	1	1,6
Nutricionista	1	1,6
Psicología	1	1,6
Total	62	100,0

En la tabla 1 se observa que el mayor porcentaje del personal son técnicos en enfermería (35,5%), seguido por los médicos (21%), y en menor porcentaje son vigilantes, nutricionistas, psicólogos y auxiliar de enfermería los cuales representan el 1,6% respectivamente de la muestra.

Tabla 2.

Edad del del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Edad	Cantidad	Porcentaje (%)
20 -30 años	7	11,3
31 – 40 años	22	35,5
41 – 50 años	11	17,7
51 a más años	22	35,5
Total	62	100,0

En la tabla 2 se observa que el mayor porcentaje de la población se encuentra en rangos de 51 años a más y de 31 - 40 años, representando el 35,5% respectivamente.

Tabla 3.

Nivel de satisfacción laboral y estrés ocupacional del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Dimensión	Nivel					
	Bajo		Medio		Alto	
	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)	Cantidad	(%)
Satisfacción Laboral	0	0,0	52	83,9	10	16,1
significación de la tarea (condición física)	19	30,6	34	54,8	9	14,5
Condiciones de trabajo	2	3,2	54	87,1	6	9,7
Reconocimiento personal y/o social	0	0,0	19	30,6	43	69,4
Beneficios Económicos	1	1,6	32	51,6	29	46,8
Estrés Ocupacional	0	0,0	32	51,6	30	48,4
Sobre carga ocupacional	1	1,6	30	48,4	31	50,0
Insuficiencia del rol	0	0,0	17	27,4	45	72,6
Ambigüedad del rol	0	0,0	32	51,6	30	48,4
Fronteras del rol	0	0,0	24	38,7	38	61,3
Responsabilidad	1	1,6	32	51,6	29	46,8
Ambiente físico	15	24,2	33	53,2	14	22,6

En la tabla 3 se observa en cuanto a la variable satisfacción laboral el 83,9% del personal está en un nivel medio de satisfacción y el 16,1 tiene un nivel de satisfacción alta, así mismo se observa que es en su dimensión significación de la tarea es donde se encuentra una significación baja en el 30,6% del personal y en el 54,8 % es media, en cuanto a las condiciones de trabajo solo un 3,2% del personal tiene baja satisfacción y el 87,1% alta. Es resaltante que en la dimensión reconocimiento personal el 69,4% está satisfecho y en beneficio económico el 46,8% también está satisfecho.

Para el caso de la variable estrés ocupacional el 51,6% del personal se encuentra en un nivel medio de estrés y 48,4% en un nivel alto de estrés y en cuanto a sus dimensiones Sobre carga ocupacional, Insuficiencia del rol y Fronteras más del 50% del personal tienen alto estrés (50; 72,6; y 61,3% respectivamente), además se encuentra alto nivel también en la Ambigüedad del rol (48,4% del personal), Responsabilidad (46,8% del personal) y Ambiente físico (22,6%). Solo en el ambiente físico el 24,6 del personal tiene un bajo nivel de estrés y el 1,6% en la responsabilidad.

Resultados Inferencial estrés ocupacional y satisfacción laboral

Contraste

Hipótesis General

H0: No existe inferencia del estrés ocupacional en la satisfacción laboral del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Ha: existe inferencia del estrés ocupacional en la satisfacción laboral del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Tabla 4.

Relación del estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Variables		Satisfacción Laboral	Estrés Ocupacional
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,280*
	Sig. (bilateral)		,027
Estrés Ocupacional	Correlación de Pearson	,280*	1
	Sig. (bilateral)	,027	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De acuerdo a la tabla 4 tenemos que la correlación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral es de $r=0.28$ es decir existe una relación positiva y baja, así mismo se obtuvo $p\text{-valor}=0,027$ siendo menor que 0,05, lo que indica que hay significancia, aceptando la Ha: existe inferencia del estrés ocupacional en la satisfacción laboral del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024, obteniendo que, a pesar que la mayoría del personal del centro de salud tienen un nivel medio de satisfacción laboral, presentan un alto nivel de estrés, lo cual evidencia que el estrés no solo se deriva de las características del trabajo en sí y los requisitos ambientales, sino que también se correlaciona estrechamente con múltiples factores como la estructura organizacional, atmósfera, flujo de información, claridad del rol, relaciones en el lugar de trabajo, la percepción del desarrollo profesional, así como los compromisos y responsabilidades externos (21).

Hipótesis Específicas 01

H0: No existe inferencia del estrés ocupacional en la significación de la tarea del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Ha: existe inferencia del estrés ocupacional en la significación de la tarea del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Tabla 5.

Relación del estrés ocupacional y la significación de la tarea en el personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Variables		Estrés Ocupacional	Significación de la tarea
Estrés Ocupacional	Correlación de Pearson	1	,343**
	Sig. (bilateral)		,006
Significación de la tarea	Correlación de Pearson	,343**	1
	Sig. (bilateral)	,006	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a la tabla 5 tenemos que la correlación entre estrés ocupacional y significación de la tarea es de $r=0.343$ es decir existe una relación positiva y baja, así mismo se obtuvo $p\text{-valor}= 0,006$ siendo menor que 0,05, lo que indica que hay significancia, aceptando la Ha: existe inferencia del estrés ocupacional en la significación de la tarea del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024.

Hipótesis Específicas 02

H0: No existe inferencia del estrés ocupacional en las Condiciones de trabajo del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Ha: existe inferencia del estrés ocupacional en las Condiciones de trabajo del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Tabla 6.

Relación del estrés ocupacional y la Condiciones de trabajo en el personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Variable		Estrés Ocupacional	Condiciones de trabajo
Estrés Ocupacional	Correlación de Pearson	1	,334**
	Sig. (bilateral)		,008
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	,334**	1
	Sig. (bilateral)	,008	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a la tabla 6 tenemos que la correlación entre estrés ocupacional y las condiciones de trabajo es de $r=0.334$ es decir existe una relación positiva y baja, así mismo se obtuvo $p\text{-valor}= 0,008$ siendo menor que 0,05, lo que indica que hay significancia, aceptando la H_a : existe inferencia del estrés ocupacional en las condiciones de trabajo del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024.

Hipótesis Específicas 03

H_0 : No existe inferencia del estrés ocupacional en el Reconocimiento personal y/o social del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

H_a : existe inferencia del estrés ocupacional en el Reconocimiento personal y/o social del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Tabla 7

Relación del estrés ocupacional y reconocimiento personal y/o social en el personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Variables		Estrés Ocupacional	Reconocimiento personal y/o Social
Estrés Ocupacional	Correlación de Pearson	1	-,269*
	Sig. (bilateral)		,034
Reconocimiento personal y/o Social	Correlación de Pearson	-,269*	1
	Sig. (bilateral)	,034	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De acuerdo a la tabla 7 tenemos que la correlación entre estrés ocupacional y el reconocimiento personal y/o social es de $r=-0.269$ es decir existe una relación negativa y baja, así mismo se obtuvo $p\text{-valor}= 0,034$ siendo menor que 0,05, lo que indica que hay significancia, aceptando la H_a : existe inferencia del estrés ocupacional en el reconocimiento personal y/o social del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024.

Hipótesis Específicas 04

H_0 : No existe inferencia del estrés ocupacional en los Beneficios Económicos del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

H_a : existe inferencia del estrés ocupacional en los Beneficios Económicos del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

Tabla 8.

Relación del estrés ocupacional y Beneficios Económicos en el personal de un centro de salud, Chiclayo 2024

		Estrés Ocupacional	Beneficios Económicos
Estrés Ocupacional	Correlación de Pearson	1	,061
	Sig. (bilateral)		,637
Beneficios Económicos	Correlación de Pearson	,061	1
	Sig. (bilateral)	,637	

De acuerdo a la tabla 8 tenemos que la correlación entre estrés ocupacional y los Beneficios Económicos es de $r=0.061$ es decir existe una relación negativa y baja, así mismo se obtuvo $p\text{-valor}= 0,637$ siendo mayor que 0,05, lo que indica que no hay significancia, aceptando la H_0 : no existe inferencia del estrés ocupacional en los beneficios económicos del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024. observando que, a pesar que la mayoría del personal del centro de salud tienen un nivel alto en los beneficios económicos presentan un alto nivel de estrés, evidenciándose hay desigualdad en esfuerzos en las labores designadas para lograr una buena remuneración o incentivos económicos lo que produce estrés (35).

DISCUSION

En el siguiente punto a tratar, empezaremos teniendo en consideración el objetivo general de la investigación que fue determinar la inferencia del estrés ocupacional en la satisfacción laboral del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024, para lo cual de acuerdo los instrumentos aplicados se tuvieron en consideración los resultados obtenidos en cuanto al nivel de satisfacción laboral donde se obtuvo que el 83,9% se encuentra en un nivel medio, así mismo los resultados obtenidos en cuanto al nivel de estrés ocupacional medio (51,6%) y alto (48,4%), y por último, centrándonos en nuestro objeto de estudio, se determinó que la relación entre satisfacción laboral y estrés ocupacional es positiva y baja y significativa ($r=0,280$; $p=0,027$)

En la misma línea de la investigación, considerando que la satisfacción laboral es un factor clave para motivar y mejorar la eficiencia laboral(32), el tener un nivel medio pone en riesgo el desarrollo laboral, siendo preocupante sobre todo en instituciones de salud como en el que se está desarrollado la presente investigación. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Anzar et al. (13) quien encuentra un nivel de satisfacción laboral moderado, además con Flores et al. (18) quien encuentra en un 66.01% del personal de salud una satisfacción moderada; así mismo con Sharifi et al. (8) quien encuentra un nivel moderado.

Siguiendo con el análisis, con respecto al estrés laboral, donde es considerado como las reacciones físicas y emocionales dañinas que se dan frente a las demandas impuestas al trabajo, las cuales son desproporcionales a las habilidades, recursos o necesidades del trabajador (22), el haber obtenidos altos porcentaje de niveles medio y alto, demuestra que hay mucha sobrecarga laboral que podría afectar la integridad del personal de salud, lo cual probablemente se refleja en una desmotivación laboral. Los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con lo encontrado por Trujillo y Quispe (19) quienes reportan que predomina un estrés severo, moderado, aunque también encontraron un nivel leve; así mismo con Anzar et al. (13) quien encuentra un nivel alto de estrés laboral. También con el estudio de Said y El-Shafei (15) quien evaluó a personal de salud de dos hospitales encontrando que el 75,2% del personal de un hospital y el 60.51% en de otro hospital tienen un nivel alto de estrés. Además, tenemos a Flores et al. (18) el 60.39% reporta un nivel alto

estrés laboral. Sharifi et al. (8) también encuentra un nivel alto y Oliveira et al. (12) quienes encontraron niveles de estrés de moderados a altos (72,98%).

Por lo que se refiere a los resultados de la relación de las variables en estudio se coincide con Flores et al. (18) quienes también encuentran una relación significativa de las variables en el ámbito estudiado. Sin embargo difiere con Yulia et al. (10) quienes encuentran que el estrés ocupacional se asocia negativamente con la satisfacción laboral ($\beta = -0,42$, $p < 0,001$); así mismo con Anzar et al. (13) quien encontró que los niveles de estrés y la satisfacción laboral se asociaron de forma inversa y significativa. También con el estudio de Yeo y Ha (9) quienes encuentran una correlación negativa estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral, además, Bingöl et al. (11) también encontró una correlación débil negativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral ($r = -,335$). De lo anterior se reafirmaría lo expuesto por Ji et al. (3) quienes encuentran complejas relaciones entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral.

Siguiendo con el análisis, considerando el objetivo específico 1: Determinar la inferencia del estrés ocupacional con significación de la tarea del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024, encontrando una relación positiva, baja y significativa ($r=0,343$; $p=,006$), con lo que se comprueba que, a pesar que la mayoría del personal del centro de salud tienen un nivel medio de significación de la tarea presentan un alto nivel de estrés, evidenciando que el trabajo personal alcanza sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte materia (35).

Con respecto al objetivo específico 2: Determinar la inferencia del estrés ocupacional en las Condiciones de trabajo del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024, para el cual se encuentra una relación positiva, baja y significativa ($r=0,334$; $p=,008$), demostrando que, a pesar que la mayoría del personal del centro de salud tienen un nivel medio de condiciones de trabajo presentan un alto nivel de estrés, lo que evidencia que un déficit o no están disponibles los elementos o normas que regulan que regulan el trabajo (35), ya Wulansari et al. (32) reportaron que trabajadores de la salud con una condición de trabajo seguro aumentaron su satisfacción laboral 2,75 veces en comparación con los trabajadores de la salud con un entorno de trabajo inseguro, (ORa = 2,75; IC del 95 % = 1,59 a 4,78; $p = 0,003$).

Los resultados coinciden con Manyisa (42) quien demostró que el estado de las condiciones laborales en los hospitales públicos era deficiente, lo que se caracterizaba por la insatisfacción laboral, la infraestructura deficiente, el estrés y el agotamiento.

En la relación con el objetivo específico 3: Determinar la inferencia del estrés ocupacional en el Reconocimiento personal y/o social del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024, donde se encuentra una relación negativa, baja y significativa ($r=-0.269$; $p= 0,034$), observándose que, a pesar que la mayoría del personal del centro de salud tienen un nivel alto en reconocimiento personal y/o social presentan un alto nivel de estrés, esto es debido a que los logros alcanzados laboralmente o el impacto que puedan causar en los resultado de manera indirecta no los exenta del estrés sufrido para este logro (35).

En la relación al objetivo específico 4: Determinar la inferencia del estrés ocupacional en los Beneficios Económicos del personal de un centro de salud, Chiclayo 2024, en el cual se obtuvo una relación negativa, baja y no significativa ($r=-0,061$; $p= 0,637$), observando que, a pesar que la mayoría del personal del centro de salud tienen un nivel alto en los beneficios económicos presentan un alto nivel de estrés, evidenciándose hay desigualdad en esfuerzos en las labores designadas para lograr una buena remuneración o incentivos económicos lo que produce estrés (35), coincidiendo con Li et al. (14) quienes encuentran que el 76,7% del personal de salud estaban decepcionados con sus salarios. Complementando tenemos a Izquierdo-Condoy et al. (34), quienes indican que cuando los niveles de remuneración se perciben por debajo del nivel que concuerda con las expectativas del puesto, la satisfacción del empleado también puede verse afectada negativamente.

V. Conclusiones

De acuerdo a los resultados llegamos a las siguientes conclusiones:

- ❖ Existe una relación positiva y baja y significativa ($r=0,280$; $p=0,027$) entre estrés ocupacional y la satisfacción laboral del personal de un centro de salud de Chiclayo.
- ❖ El estrés ocupacional infiere de forma positiva, baja y significativa en la significación de la tarea del personal de un centro de salud de Chiclayo.
- ❖ El estrés ocupacional infiere de forma positiva, baja y significativa en las Condiciones de trabajo del personal de un centro de salud de Chiclayo.
- ❖ El estrés ocupacional infiere de forma negativa, baja y significativa en el Reconocimiento personal y/o social del personal de un centro de salud de Chiclayo.
- ❖ El estrés ocupacional infiere de forma negativa, baja y no significativa en los Beneficios Económicos del personal de un centro de salud de Chiclayo.

VI. Recomendaciones

- ❖ Implementar talleres en el centro de Salud de Chiclayo para trabajar el estrés laboral de tal manera tenga una mayor satisfacción laboral el personal de salud.
- ❖ Verificar el rol de labores que tiene que realizar el personal de salud y realizar una mejor distribución.
- ❖ Evaluar las condiciones en que se está realizando el trabajo en el centro de salud, de tal manera se pueda gestionar mejoras.
- ❖ Hacer una valoración del personal del centro de salud y reconocer las labores y funciones que realizan, de tal manera se valoren el esfuerzo y la calidad de trabajo.

VII. Referencias

1. Naciones Unidas. OIT alerta de un aumento del estrés laboral con consecuencias cada vez más graves [Internet]. Noticias. 2016. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2016/04/1356021>
2. FRANCE 24. La ONU pide hacer más para proteger la salud mental en el trabajo. FRANCE 24. 2022.
3. Ji J, He B, Gong S, Sheng M, Ruan X. Network analysis of occupational stress and job satisfaction among radiologists. *Front Public Health*. 17 de junio de 2024;12:1411688.
4. Fukui S, Rollins AL, Salyers MP. Characteristics and Job Stressors Associated With Turnover and Turnover Intention Among Community Mental Health Providers. *Psychiatr Serv*. 1 de marzo de 2020;71(3):289-92.
5. Hassan NM, Abu-Elenin MM, Elsallamy RM, Kabbash IA. Job stress among resident physicians in Tanta University Hospitals, Egypt. *Environ Sci Pollut Res*. octubre de 2020;27(30):37557-64.
6. Kabbash IA, El-Sallamy RM, Abdo SAEF, Atalla AO. Job satisfaction among physicians in secondary and tertiary medical care levels. *Environ Sci Pollut Res*. octubre de 2020;27(30):37565-71.
7. Lo W, Chien L, Hwang F, Huang N, Chiou S. From job stress to intention to leave among hospital nurses: A structural equation modelling approach. *J Adv Nurs*. marzo de 2018;74(3):677-88.
8. Sharifi N, Fathnezhad-Kazemi A, Rezaei N, Yaralizadeh M, PourMohammad Z. Assessment of occupational hazards in midwifery setting and impact of occupational stress and job satisfaction on midwives' quality of work-life: multicenter study in IRAN. *BMC Nurs*. 4 de febrero de 2025;24(1):132.
9. Yeo DW, Ha Y. Job Satisfaction Among Blood Center Nurses Based on the Job Crafting Model: A Mixed Methods Study. *Asian Nurs Res*. febrero de 2025;19(1):96-103.
10. Yulia G, Lani O, Talia D, Yosefa D, Mursi J, Tali S, et al. The Mediating Effect of Burnout and Job Satisfaction on the Relationship Between Professional Identity, Occupational Stress, and Turnover Intentions in the Post-Pandemic Era. *Worldviews Evid Based Nurs*. abril de 2025;22(2):e70014.
11. Bingöl Ü, Bilgin N, Çetinkaya A, Kutlu A. Variables that predict nurses' job stress and intention to leave during the COVID-19 pandemic in Turkey. *J Adv Nurs*. febrero de 2025;81(2):878-86.

12. Oliveira JADN, Gomes ET, Silva JRRD, Rocha NGN, Medeiros KSD, Ramos FDS. Estresse, satisfação e motivação da enfermagem do bloco operatório no Brasil. *Acta Paul Enferm.* 2025;38:eAPE0000331.
13. Anzar W, Qureshi A, Afaq A, Alkahtany MF, Almadi KH, Ben Gassem AA, et al. Analysis of occupational stress, burnout, and job satisfaction among dental practitioners. *Work.* 19 de mayo de 2022;72(1):323-31.
14. Li Y, Chu L, Zha Z. Job stress and satisfaction in southwest Chinese hospitals: A cross-sectional study. *Medicine (Baltimore).* 21 de enero de 2022;101(3):e28562.
15. Said RM, El-Shafei DA. Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. *Environ Sci Pollut Res.* febrero de 2021;28(7):8791-801.
16. Lee JH, Hwang J, Lee KS. Job satisfaction and job-related stress among nurses: The moderating effect of mindfulness. *Work.* 7 de febrero de 2019;62(1):87-95.
17. Pishgooie AH, Atashzadeh-Shoorideh F, Falcó-Pegueroles A, Lotfi Z. Correlation between nursing managers' leadership styles and nurses' job stress and anticipated turnover. *J Nurs Manag.* abril de 2019;27(3):527-34.
18. Flores Florez D, Gutierrez Perez L, Díaz Fernández J, Fernández Parraga J. Satisfacción laboral, estrés laboral y clima organizacional en el área de neurocirugía del Instituto Nacional de Salud Del Niño - Breña. *Rev Científica Cienc Salud.* 30 de junio de 2024;17(1):16-24.
19. Trujillo Ramirez CO, Quispe Arana AC. Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Rev Cuid Salud Pública.* 31 de diciembre de 2021;1(2):46-53.
20. Crivillero OPC, Saavedra EFC, Sánchez RMS, Alfaro CER. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19 [Internet]. 2020 [citado 24 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468/version/1566>
21. Lai Y, Saridakis G, Blackburn R. Job Stress in the United Kingdom: Are Small and Medium-Sized Enterprises and Large Enterprises Different? *Stress Health.* agosto de 2015;31(3):222-35.
22. Benvenuti M, Abbinante A, Agneta MT, Bussotti P, Cortesi V, Sangiorgi S. Factors Affecting Well-Being and Work Activity in Italian Dental Hygienists During COVID - 19 Emergency. *Int J Dent Hyg.* mayo de 2025;23(2):337-45.
23. Dalgaard VL, Kirkegaard T, Wählin-Jacobsen CD, Aust B, Jaspers S, Jønsson TF,

- et al. Can an organizationally anchored, multilevel intervention improve perceived stress and psychosocial factors in the workplace? A pre-post study assessing effectiveness and implementation. *BMC Public Health*. 30 de enero de 2025;25(1):384.
24. Hassard J, Teoh KRH, Visockaite G, Dewe P, Cox T. The cost of work-related stress to society: A systematic review. *J Occup Health Psychol*. enero de 2018;23(1):1-17.
 25. Dewangan RL, Goswami T. Organizational role stress, quality of work life, organizational citizenship behavior, and psychological well-being among university faculty members. *BMC Psychol*. 21 de mayo de 2025;13(1):538.
 26. Bakker AB, De Vries JD. Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety Stress Coping*. 2 de enero de 2021;34(1):1-21.
 27. Scanlan JN, Still M. Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. *BMC Health Serv Res*. diciembre de 2019;19(1):62.
 28. Kessler SR, Lucianetti L, Pindek S, Zhu Z, Spector PE. Job satisfaction and firm performance: Can employees' job satisfaction change the trajectory of a firm's performance? *J Appl Soc Psychol*. octubre de 2020;50(10):563-72.
 29. Akyurt N. Job satisfaction and perceived stress among radiology technicians: a questionnaire survey in relation to sociodemographic and occupational risk factors. *Int Arch Occup Environ Health*. octubre de 2021;94(7):1617-26.
 30. Hoboubi N, Choobineh A, Kamari Ghanavati F, Keshavarzi S, Akbar Hosseini A. The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Saf Health Work*. marzo de 2017;8(1):67-71.
 31. Cereceda Quispe A. Satisfacción laboral del personal de salud de la clínica Servisalud 2019 [Internet]. [Lima, Perú]: Norbert Wiener; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0aed1fe9-7eab-4dbc-a254-1fd4e9e35066/content>
 32. Wulansari G, Murti B, Tamtomo D. Meta-Analysis: Effects of Workload and Work Environment on Work Satisfaction in Health Personnel. *J Health Policy Manag*. 2023;8(3):189-200.
 33. Jiménez-Vargas C, López-Dorado CE, Martín-de Saro MD. Job satisfaction of ISSEMyM medical staff during the sanitary contingency due to severe acute respiratory syndrome coronavirus 2. *Rev Medica Hosp Gen Mex*. 26 de octubre de 2021;84(4):6968.

34. Izquierdo-Condoy JS, Morales-Lapo E, Hidalgo M, Tello-De-la-Torre A, Ruiz-Sosa C, Guerrero-Castillo GS, et al. Job Satisfaction and Self-Perceptions Among Ecuadorian Medical Doctors During Their Compulsory Rural Community Social Service: A Countrywide Cross-Sectional Analysis. *J Prim Care Community Health*. enero de 2023;14:21501319231179936.
35. Palma S. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: CARTOLAN; 2005.
36. García Rubiano M, Vélez Botero HJ. Validación de constructo del inventario de estrés ocupacional - OSI para el contexto colombiano. *KATHARSIS*. 2018;(25):91-107.
37. Madero Gómez SM. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Univ*. 16 de octubre de 2019;29:1-18.
38. Boada Llerena NA. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *J Econ Finance Int Bus*. 21 de octubre de 2019;3(1):75-103.
39. Leyva Vázquez MY, Viteri Moya JR, Estupiñán Ricardo J, Hernández Cevallos RE. Diagnóstico de los retos de la investigación científica postpandemia en el Ecuador. *Dilemas Contemp Educ Política Valores* [Internet]. 1 de octubre de 2021 [citado 26 de septiembre de 2024]; Disponible en: <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2960>
40. Sánchez-Flores FA. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Rev Digit Investig En Docencia Univ*. junio de 2019;13(1):102-22.
41. Hernández-Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. Mexico: Mc Graw Hill; 2018. 744pp p.
42. Manyisa ZM. The Current Status of Working Conditions in Public Hospitals at a Selected Province, South Africa: Part 1. *J Hum Ecol*. 2016;56(1,2):210-9.

Anexo

Anexo 1

INSTRUMENTO: Cuestionario de roles ocupacionales (ORQ) Evaluación de Estrés Ocupacional Alcance: Este instrumento permitirá medir el Estrés Ocupacional desde su dimensión Sobrecarga ocupacional, Insuficiencia del rol, Ambigüedad del rol, Fronteras del rol, Responsabilidad, Ambiente físico en el personal de un Centro de Salud de la ciudad de Chiclayo									
Nombres y apellidos:				Edad:					
Área laboral:				Tiempo laboral:					
Instrumento: Estimado trabajador, este Cuestionario de roles ocupacionales consta de 61 preguntas, por lo que deberá elegir y marcar con un a spa (X) solo una respuesta correcta que crea conveniente o responde de forma adecuada.									
Leyenda (1) Totalmente en desacuerdo, (2) Desacuerdo, (3) Parcialmente en desacuerdo, (4) Parcialmente de acuerdo, (5) De acuerdo, (6) Totalmente de acuerdo									
ITEM				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1. En mi trabajo se espera que realice muchas tareas diferentes en muy poco tiempo									
2. ¿Siento que mis responsabilidades en el trabajo están aumentando?									
3. Se espera que desempeñe tareas para las cuales nunca fui preparado									
4. ¿Tengo que llevar trabajo a casa?									
5. Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo.									
6. Me siento competente en mis labores									
7. Realizo mi trabajo con tiempos muy limitados.									
8. Desearía tener más ayuda para cumplir con mis obligaciones en el trabajo									
9. Mi trabajo requiere que realice varias actividades importantes al mismo tiempo									
10. Se espera que haga más trabajo de lo que es razonable									
11. Siento que mi carrera laboral está progresando como lo esperaba									
12. Considero que mi trabajo se acomoda a mis capacidades e intereses									
13. Estoy aburrido (a) de mi trabajo									
14. Siento que tengo las responsabilidades suficientes en mi trabajo.									
15. Considero que aprovecho mis capacidades en el trabajo									
16. Siento que mi trabajo tiene futuro									
17. Mi trabajo satisface mis necesidades de éxito.									
18. Mi trabajo satisface mis necesidades de reconocimiento									
19. Considero que mis capacidades superan lo requerido para mi trabajo.									
20. En mi trabajo aprendo cosas nuevas.									
21. Tengo que realizar tareas que están por debajo de mis habilidades									
22. Mis jefes hacen retroalimentaciones útiles sobre mi desempeño									
23. Tengo claro que es lo que tengo que hacer para progresar.									

24. Tengo dudas sobre mis funciones en el trabajo							
25. Cuando se me asignan varias labores tengo claro que debo priorizar							
26. Cuando me asignan un nuevo proyecto sé por dónde empezar.							
27. Mi superior pide una cosa, pero realmente quiere otra.							
28. Se cuales son las conductas personales (vestimenta, relaciones interpersonales, etc.) apropiadas en el trabajo.							
29. Tengo claras las prioridades de mi trabajo.							
30. Entiendo claramente cómo mi jefe quiere que emplee mi tiempo.							
31. Conozco los criterios con los que me evalúan							
32. Tengo conflicto entre lo que mi empleador espera que haga y lo que creo que es correcto o apropiado							
33. En mi trabajo debo atender exigencias de diferentes grupos o personas							
34. Hay más de una persona que me dice que es lo que tengo que hacer							
35. Me siento responsable de una parte del éxito de mi jefe o empresa							
36. Me siento bien con el trabajo que hago							
37. Mis superiores no se ponen de acuerdo con el trabajo que debo hacer							
38. Estoy orgulloso de lo que hago para ganarme la vida							
39. Donde trabajo es claro quien manda realmente							
40. Soy leal hacia diferentes grupos de personas en el trabajo.							
41. El trabajo que realizo es beneficioso para mí como para mi empleador							
42. Durante el día trato a más personas de lo que me gustaría							
43. En el trabajo, pierdo tiempo preocupado con los problemas que otras personas me traen.							
44. Soy responsable del bienestar de los empleados a mi cargo							
45. La gente en el trabajo busca que yo sea el líder.							
46. En el trabajo tengo responsabilidad por las actividades de otras personas.							
47. Me preocupo por que mis compañeros o empleados hagan las cosas adecuadamente							
48. Mis compañeros o empleados son muy difíciles de tratar.							
49. Si cometo un error en mi trabajo, las consecuencias para otros pueden ser bastante malas.							
50. En mi trabajo debo tratar personas de mal humor							
51. Me gusta la gente con la que trabajo							
52. En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de ruido							
53. En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de humedad.							
54. En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de polvo.							

55. En mi trabajo estoy expuesto a altas temperaturas						
56. En mi trabajo estoy expuesto a luces fuertes						
57. En mi trabajo estoy expuesto a bajas temperaturas						
58. Tengo un cronograma de trabajo irregular.						
59. En mi trabajo estoy obligado a estar aislado.						
60. En mi trabajo estoy expuesto a olores desagradables.						
61. En mi trabajo estoy expuesto a sustancias venenosas.						

Anexo 2



Escala de satisfacción laboral SL-SPC					
Alcance: Este instrumento permitirá medir la Satisfacción Laboral desde su dimensión Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos en el personal de un Centro de Salud de la ciudad de Chiclayo					
Nombres y apellidos:			Edad:		
Área laboral:			Tiempo laboral:		
Instrumento: Estimado trabajador, este Cuestionario de <u>Satisfacción Laboral</u> consta de 27 preguntas, por lo que deberá elegir y marcar con un a spa (X) solo una respuesta correcta que crea conveniente o responde de forma adecuada.					
Leyenda (1) muy desfavorable, (2) Desfavorable, (3) Indiferente, (4) favorable, (5) muy favorable					
Significación de la tarea	1	2	3	4	5
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.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26. Me gusta la actividad que realizo					
Condiciones de trabajo					
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable					
12. Me disgusta mi horario.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
Reconocimiento Personal y/o Social					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					

Anexo 3 Ficha técnica de la escala de satisfacción laboral SL-SPC

Nombre	:	Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autora	:	Sonia Palma Carrillo
Procedencia	:	Perú
Administración	:	Individual o Colectiva / Formato físico o Computarizado.
Duración de la Prueba	:	15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado.
Grupos de aplicación	:	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Calificación	:	Computarizada
Significación	:	Factor General Satisfacción Factores Componentes (04) ▪ Significación de la Tarea ▪ Condiciones de Trabajo ▪ Reconocimiento Personal y/o Social ▪ Beneficios Económicos
Usos	:	Diagnóstico Organizacional
Muestra tipificación	:	1058 trabajadores con dependencia laboral de Urna Metropolitana.
Baremos	:	Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional. Puntuaciones "T" por factores
Confiabilidad	:	Alfa de Cronbach de 0.84
Validez	:	Método de jueces y Coef. De Spearman Brown: Significación Tarea (0.750), Condiciones Trabajo (0.799), Reconocimiento Personal y/o Social (0.538), Beneficios Económicos (0.543).
Material	:	Manual / Cuestionario (formato físico) / CD.

Fuente: Palma (35)

Anexo 4. Baremación de las variables y dimensiones

Variables	Dimensión	Indicadores
Satisfacción Laboral 27X5=135	Significación de la tarea	8X5=40 Bajo= 1 - 13 Medio= 14 - 26 Alto=27 - 40
	Condiciones de trabajo	9X5=45 Bajo= 1 - 15 Medio= 16 - 30 Alto=31 - 45
	Reconocimiento personal y/o Social	5X5=25 Bajo= 1 - 8 Medio= 9 - 16 Alto=17 - 25
	Beneficios Económicos	5X5=25 Bajo= 1 - 8 Medio= 9 - 16 Alto=17 - 25
Estrés ocupacional 61X6=366	Sobre carga ocupacional ((RO)	10X6=60 Bajo= 1 - 20 Medio= 21 - 40 Alto=41 - 60
	Insuficiencia del rol (RA)	11X6=66 Bajo= 1 - 22 Medio= 23 - 44 Alto=45 - 66
	Ambigüedad del rol (RA)	11X6=66 Bajo= 1 - 22 Medio= 23 - 44 Alto=45 - 66
	Fronteras del rol (RA)	10X6=60 Bajo= 1 - 20 Medio= 21 - 40 Alto=41 - 60
	Responsabilidad (R)	10X6=60 Bajo= 1 - 20 Medio= 21 - 40 Alto=41 - 60
	Ambiente físico (PE)	10X6=60 Bajo= 1 - 20 Medio= 21 - 40 Alto=41 - 60

Anexo 5. Descriptivos personal encuestado

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válid</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válido	Medico	13	21,0	21,0	21,0
	Obstetricia	7	11,3	11,3	32,3
	Enfermería	9	14,5	14,5	46,8
	Biólogo	3	4,8	4,8	51,6
	Tec Enfermería	22	35,5	35,5	87,1
	Auxiliar Enfermería	1	1,6	1,6	88,7
	Químico Farmacéutico	2	3,2	3,2	91,9
	Tec. Computación	2	3,2	3,2	95,2
	Vigilante	1	1,6	1,6	96,8
	Nutrición	1	1,6	1,6	98,4
	Psicología	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Anexo 6. Descriptivo de la edad

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válid</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válido	20-30 años	7	11,3	11,3	11,3
	31 - 40 años	22	35,5	35,5	46,8
	41 -50 años	11	17,7	17,7	64,5
	51 a más años	22	35,5	35,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Anexo 7. Descriptivo de la dimensión Significación de la tarea

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válido	bajo	19	30,6	30,6	30,6
	medio	34	54,8	54,8	85,5
	alto	9	14,5	14,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Anexo 8. Descriptivo de la dimensión Condición de trabajo

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válido	bajo	2	3,2	3,2	3,2
	medio	54	87,1	87,1	90,3
	alto	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Anexo 9. Descriptivo de la dimensión Reconocimiento personal y/o Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	medio	19	30,6	30,6	30,6
	alto	43	69,4	69,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Anexo10. Descriptivo de la dimensión Beneficios Económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	1	1,6	1,6	1,6
	medio	32	51,6	51,6	53,2
	alto	29	46,8	46,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Anexo 11. Descriptivo de la variable Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	medio	52	83,9	83,9	83,9
	alto	10	16,1	16,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Anexo12. Descriptivo de la dimensión sobrecarga

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válido	bajo	1	1,6	1,6	1,6
	medio	30	48,4	48,4	50,0
	alto	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Anexo13. Descriptivo de la dimensión Insuficiencia del rol

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	medio	17	27,4	27,4	27,4
	alto	45	72,6	72,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Ambigüedad del rol

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	medio	32	51,6	51,6	51,6
	alto	30	48,4	48,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fronteras del rol

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	medio	24	38,7	38,7	38,7
	alto	38	61,3	61,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	1	1,6	1,6	1,6
	medio	32	51,6	51,6	53,2
	alto	29	46,8	46,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Ambiente físico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	15	24,2	24,2	24,2
	medio	33	53,2	53,2	77,4
	alto	14	22,6	22,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Estrés Ocupacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido medio	32	51,6	51,6	51,6
alto	30	48,4	48,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Correlaciones

		Satisfacción Laboral	Estrés Ocupacional
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,280*
	Sig. (bilateral)		,027
	N	62	62
Estrés Ocupacional	Correlación de Pearson	,280*	1
	Sig. (bilateral)	,027	
	N	62	62

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Correlaciones

		Estrés Ocupacional	Significación de la tarea
Estrés Ocupacional	Correlación de Pearson	1	,343**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	62	62
Significación de la tarea	Correlación de Pearson	,343**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	62	62

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Correlaciones

		Estrés Ocupacional	Condiciones de trabajo
Estrés Ocupacional	Correlación de Pearson	1	,334**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	62	62
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	,334**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	62	62

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Correlaciones

		Estrés Ocupacional	Reconocimiento personal y/o Social
Estrés Ocupacional	Correlación de Pearson	1	-,269*
	Sig. (bilateral)		,034
	N	62	62
Reconocimiento personal y/o Social	Correlación de Pearson	-,269*	1
	Sig. (bilateral)	,034	
	N	62	62

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Correlaciones

		Estrés Ocupacional	Beneficios Económicos
Estrés Ocupacional	Correlación de Pearson	1	,061
	Sig. (bilateral)		,637
	N	62	62
Beneficios Económicos	Correlación de Pearson	,061	1
	Sig. (bilateral)	,637	
	N	62	62