



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la
Producción**

**“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”**

PROYECTO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Presentada por:

Ana María Bolaños Valenzuela

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2022

AGRADECIMIENTO

A Dios, a las personas que colaboraron de una u otra forma para la realización de este trabajo, y especialmente a mi familia por apoyarme para poder continuar mis estudios.

DEDICATORIA

Este trabajo realizado con esfuerzo por varios meses, está dedicado a mí, que por paciencia y esfuerzo que me han permitido llegar a cumplir una meta más.

TRIBUNAL DE TITULACIÓN

**Kenny Escobar S., MSc.
DIRECTOR DE PROYECTO**

**Pedro Carrillo T., MSc.
VOCAL**

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este proyecto de titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

Ana María Bolaños Valenzuela

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo evaluar el 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.

La investigación es de tipo descriptivo, no experimental, correlacional, de corte transversal por que se busca establecer la relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el nivel de satisfacción laboral de la población de estudio, aplicando cuestionarios solo una vez y teniendo como variables el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Para la recopilación de datos la herramienta que se utilizó fue una encuesta con múltiples opciones a través de la plataforma de Google forms, para la variable de estrés laboral se realizó la medición con el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y para valorar la variable de satisfacción laboral se utilizó la segunda versión del "Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23", mismas que fueron respondidas por toda la población de profesionales de enfermería del centro de salud de segundo nivel de atención.

Finalmente, obtenido los resultados, se realiza la interpretación y análisis de los resultados de la investigación, se identificó que el 7 % de los profesionales manifiestan sentir estrés y en los resultados de satisfacción laboral, que el 81% de profesionales se encuentran satisfechos laboralmente. Con un valor p menor al nivel de significancia (0.05), en el presente trabajo, se concluye que el nivel de estrés laboral tiene una correlación fuerte e inversa con la satisfacción laboral en todas sus dimensiones.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
ÍNDICE GENERAL.....	II
ABREVIATURAS	V
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
CAPÍTULO 1	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Enunciado del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.3 Objetivos de la investigación.....	2
1.3.1 Objetivo general.....	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación de la investigación	2
CAPÍTULO 2	4
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1 Marco conceptual	4
2.1.1 Estrés laboral.....	4
2.1.2 Definición.....	4
2.1.3 Modelos sobre el estrés laboral	4
2.1.4 Respuesta al estrés	5
2.1.5 Agentes estresante o estresores.....	5
2.1.6 Fases del estrés	6
2.1.7 Tipos de estrés laboral.....	7
2.1.8 Causas del estrés laboral.....	7
2.1.9 Consecuencias del estrés	7
2.1.10 Prevención del estrés	9
2.1.11 Medición del estrés laboral	9
2.1.12 Satisfacción laboral.....	11
2.2 Estado del arte.....	15
2.3 Marco legal	17
CAPÍTULO 3	18
3. MARCO METODOLÓGICO.....	18

3.1	Diseño de investigación	18
3.2	Tipo de investigación	18
3.3	Variables.....	18
3.3.1	Variables de control	18
3.3.2	Variable independiente	18
3.3.3	Variable dependiente	18
3.3	Población	19
3.4	Técnica	19
3.5	Instrumento.....	19
3.6	Análisis de datos.....	21
3.6.1	Prueba de hipótesis Chi cuadrado	21
CAPÍTULO 4	25
4. RESULTADOS	25
4.1	Datos sociodemográficos.....	25
4.2	Resultados de los factores del estrés laboral y satisfacción laboral	26
4.2.1	Factor respaldo del grupo	27
4.2.2	factor falta de cohesión.....	28
4.2.3	Factor influencia del líder.....	29
4.2.4	Factor territorio organizacional.....	30
4.2.5	Factor tecnología	31
4.2.6	Factor estructura organizacional	32
4.2.7	Factor clima organizacional	33
4.2.8	Factores de satisfacción laboral.....	34
4.3	Resultados de estrés laboral y satisfacción laboral	35
4.4	Asociación entre las variables sociodemográficas y estrés laboral	36
4.5	Asociación entre las variables sociodemográficas y satisfacción laboral.....	37
4.6	Correlaciones entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral.....	38
4.7	Correlación entre el estrés laboral y a satisfacción laboral.....	39
4.8	Plan de mejora para minimizar el estrés laboral en un centro de salud de segundo nivel de atención	40
4.8.1	Objetivo general.....	40
4.8.2	Objetivos específicos	40
4.8.3	Desarrollo del plan de mejora	40
CAPÍTULO 5	39

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES39
5.1 Conclusiones39
5.2 Recomendaciones39

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

ABREVIATURAS

OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
UCI	Unidad de Cuidados Intensivos

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Medición del estrés laboral.....	10
Figura 2.2 Jerarquía de las necesidades de Maslow.....	13
Figura 3.1 Tabla de valores esperados	22
Figura 4.1 Frecuencia de los factores del estrés laborales.....	26
Figura 4.2 Factor respaldo del grupo en los profesionales	27
Figura 4.3 Factor falta de cohesión en los profesionales.....	28
Figura 4.4 Factor falta de influencia de líder en los profesionales	29
Figura 4.5 Factor de territorio organizacional en los profesionales.....	30
Figura 4.6 Factor de tecnología en los profesionales	31
Figura 4.7 Factor estructura organizacional en los profesionales.....	32
Figura 4.8 Factor de clima organizacional.....	33
Figura 4.9 Factor de satisfacción laboral.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Consecuencias físicas y psicológicas.....	8
Tabla 2	Resumen de reglamentos y normativas vigentes en el Ecuador.....	17
Tabla 3	Escala para valoración de estresores laborales	20
Tabla 4	Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS	20
Tabla 5	Ítems por cada factor de Satisfacción Laboral S20/23.....	21
Tabla 6	Datos sociodemográficos	25
Tabla 7	factores del estrés laborales.....	26
Tabla 8	Factor respaldo del grupo.....	27
Tabla 9	Factor falta de cohesión	28
Tabla 10	Factor influencia del líder	29
Tabla 11	Factor territorio organizacional	30
Tabla 12	Factor tecnología	31
Tabla 13	Factor estructura organizacional	32
Tabla 14	Factor clima organizacional.....	33
Tabla 15	Factores de satisfacción laboral	34
Tabla 16	Resultados de estrés laboral y satisfacción laboral	35
Tabla 17	Asociación entre las variables sociodemográficas y estrés laboral.....	36
Tabla 18	Asociación entre las variables sociodemográficas y satisfacción laboral	37
Tabla 19	Correlaciones entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral.....	38
Tabla 20	Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral	39
Tabla 21	Plan de mejora para minimizar el estrés laboral en un centro de salud de segundo nivel de atención	38
Tabla 22	Plan de mejora para minimizar el estrés laboral en un centro de salud de segundo nivel de atención	39

CAPÍTULO 1

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Enunciado del problema

El estrés laboral es uno de los grandes problemas que afectan hoy en día, y especialmente a la población trabajadora de las diferentes áreas donde existe demanda excesiva de actividades, siendo considerado por la Unión Europea como la segunda patología más común en el mundo, por lo que es catalogada como la "Epidemia del siglo XXI", y el Ecuador no se queda al margen del problema (Kian, 2019).

Por consiguiente, la globalización está influyendo de manera desfavorable en relación al estrés, ya que está ocasionando un incremento de los casos cuya relación se encuentra estrechamente ligada al entorno laboral. Las entidades de salud presentan excesiva demanda de trabajo debido a diferentes situaciones que están presentes en su área de trabajo, además, cuando esta situación es constante y sobrepasa las capacidades del individuo, llega a representar un problema de salud, que puede tener consecuencias de alto riesgo (Sánchez & Fernández, 2021).

Del mismo modo, los profesionales de salud que laboran en el área asistencial, como es el caso del profesional de enfermería; están expuesto aproximadamente una tercera parte de su tiempo en el lugar de trabajo, con un gran compromiso emocional, tensión excesiva por jornadas agotadoras, sobrecarga de trabajo, dificultad de trabajar en condiciones óptimas de tiempo, material, equipo y personal, manejo de situaciones críticas, conflictos grupales, horas continuas de trabajo unidas al sufrimiento, dolor y muerte del paciente, todo esto conlleva a que la persona disminuya su desempeño laboral (Rojas & Saldaña, 2020).

De acuerdo a la Organización Mundial Salud (OMS) (2018), se calcula que las alteraciones y las repercusiones derivadas por el estrés laboral, ocasionan pérdidas aproximadamente de 2500 millones de dólares de forma anual, y se estima que en el 2030 esta cantidad se incremente a aproximadamente 6 mil millones, de igual manera, es importante destacar que en relación al contexto mundial, de cada 5 trabajadores, uno de ellos padece de alguna patología o alteración mental dentro de su entorno laboral.

Para la Organización Internacional de Trabajo, el estrés laboral es uno de los desafíos de mayor complejidad, comprendidos en América Latina, puesto que los individuos que la padecen continuamente viven una lucha interna para conseguir la aceptación de esta como tal, no siendo ajenos a esta problemática, los profesionales de enfermería, sino más bien constituyen uno de los grupos de mayor vulnerabilidad, debido a la exposición, al entorno laboral y a los factores con los cuales interactúan en su día a día (Cárdenas, 2020).

Por lo tanto, el 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, cobra una mayor importancia, tomando en cuenta que este repercute directa o indirectamente en la calidad del cuidado al paciente y el desempeño laboral del profesional de enfermería.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el 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?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Evaluar el 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 y diseño de plan de mejora.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar la situación actual del problema mediante levantamiento de información a través de encuesta.
- Evaluar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del centro de salud de segundo nivel de atención mediante cuestionarios validados.
- Establecer la relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el nivel de satisfacción laboral del centro de salud de segundo nivel de atención.
- Diseñar un plan de mejora con base en los resultados de los cuestionarios aplicados.

1.4 Justificación de la investigación

El estrés laboral se ha convertido hoy en día en uno de los grandes problemas que afecta a la población trabajadora, es producto del desgaste profesional y generalmente es consecuencia de un entorno laboral inadecuado.

Sin embargo, la profesión de enfermería se ha catalogado como una de las profesiones que más se encuentra expuesta al estrés, debido a que la profesión lleva consigo una gran responsabilidad, acerca de la vida, la salud y el cuidado de otras personas; y sumado a eso diversas situaciones, tanto a nivel personal, organizacional, sobrecarga de pacientes y entre otros, por lo que constituye uno de los problemas que afecta su rendimiento y salud.

En cambio, la satisfacción laboral, es un factor muy importante para mantener el equilibrio en la realización de la actividad de un profesional de enfermería, según las nuevas tendencias a nivel gerencial, comienza a ser un punto importante a estudiar, el cual asegura un mejor desempeño en la actividad laboral.

Este estudio es importante, debido a que se establecen estrategias que permitan mejorar las condiciones laborales de los profesionales de salud, mediante el diseño de un plan de mejora para mitigar el impacto de estrés en el entorno laboral, dado que los factores del nivel de estrés en algunas ocasiones no se explican, es fundamental detectar a tiempo su presencia, ya que al tratar a tiempo se puede mitigar el impacto del estrés laboral.

La presente investigación justifica los siguientes puntos:

En lo teórico, se buscó generar y fomentar conocimiento acerca de estrés, tipos de estrés, factores de riesgos y prevención; mediante la aplicación de las normativas vigentes del Ecuador.

En lo metodológico, el estudio aplicó diferentes técnicas e instrumentos para la recolección de información tales como: cuestionario; a fin de obtener información y resultados confiables que permitan analizar y reformar la situación actual del centro de salud de segundo nivel, referente a los temas de estrés y satisfacción laboral.

Finalmente, en lo práctico se planteó, diseñar un plan de mejora, que permita al centro de salud de segundo nivel de atención; disminuir el impacto del estrés laboral en las actividades de los profesionales.

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Estrés laboral

La definición del estrés y la terminología para referirse a los factores de riesgo psicosociales a lo largo de los años, ha cambiado. Fue Hans Selye en el año de 1936 quien utilizó por primera vez el término de “estrés” y se lo definió al estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”. Es considerado como uno de los factores de riesgo psicosocial de mayor afectación a nivel mundial que afecta a las personas de cualquier profesión, edad, sexo, nacionalidad, nivel educativo y puede darse en cualquier tipo de organización.

En la actualidad los trabajadores están expuestos a grandes dificultades y exigencias, se ha convertido el estrés laboral en un grave problema que necesita ser abordado y estudiado para mejorar las condiciones de trabajo en las organizaciones.

2.1.2 Definición

La OMS (2004), indica que el estrés laboral es la reacción física, social, emocional, cognitiva y conductual del individuo al tener que enfrentarse a presiones y demandas laborales no prevista que sobrepasan sus conocimientos y habilidades. Por otro lado, la OIT (2016), señala que es la respuesta emocional y física de un daño que es causado por un desequilibrio entre los recursos, exigencias percibidas y capacidades percibidos por una persona para hacer frente a las exigencias.

Según el Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales de España (2004) el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante las exigencias de las diferentes actividades otorgadas por sus superiores, donde sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de manera óptima.

2.1.3 Modelos sobre el estrés laboral

A lo largo de la historia del estudio del estrés laboral, cuenta con diferentes modelos explicativos de este fenómeno multifactorial, los abordajes que realizan son desde factores externos e integración entre los estresores y la respuesta del estrés. A continuación, se describen algunos de estos modelos:

Los investigadores Ivancevich y Matteson (1989) citado en Félix, García y Mercado (2018), en su modelo instructivo de estrés ocupacional, plantea que el estrés se encuentra delimitado por las características individuales del trabajador, y la respuesta adaptativa estará abordada por las características individuales y por la presencia de una situación o evento externo, que sugiere a cada persona demandas físicas y psicológicas, realizando diferentes conductas con relación a las demandas externas.

En el modelo de Karasek, consiste en el equilibrio que hay entre el nivel de control y la demanda del estímulo produce una cierta cantidad de estrés en un momento determinado, posterior a esta situación es necesario que el individuo pase por un proceso de recuperación tras pasar por la fase estresante, si mantiene continuamente largos periodos de estrés puede resultar en estrés crónico (Bahamondes , 2020). Otro modelo es el de desequilibrio esfuerzo- recompensa, el cual según Tirado, Llorente y Topa (2019), hacen referencia a la importancia del trabajo remunerado, el esfuerzo psicológico, físico y la recompensa. En el modelo indica que el no contar con correspondencia entre costo y ganancias, genera emociones y reacciones de estrés que se relaciona a esta ausencia.

Por otro lado, el Modelo transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984) citado en Bravo (Bravo, 2021) es un modelo cognitivo del afrontamiento y estrés que ejerce una notable influencia, ya que este modelo estudia las diferencias entre la perspectiva del entorno y la persona, como también el desequilibrio ocasionado, por estresores que influyen interactivamente con la persona.

En el modelo sobre salud laboral denominado Self, Work, Social, el cual indica que el estrés es el inter juego entre estos tres factores y ellos pueden aportar negativamente como estresores en las condiciones de vida de una persona o de apoyo como forma positiva. También explica de que la tolerancia o el nivel de estrés se afectan por los estresores en el trabajo, personales y sociales, indicando que se pueden disminuir mediante apoyos que la persona tiene en las mismas tres áreas (Félix, García, & Mercado, 2018).

2.1.4 Respuesta al estrés

La respuesta al estrés constituye una alerta física y mental, preparando a todo el organismo, ante la exposición de ciertas condiciones estresantes y la desadaptación que éstas se crean en el organismo, que conllevan a consecuencias de alto riesgo, como la aparición de determinadas enfermedades (Barrio, García, Ruiz, & Arce, 2018).

2.1.5 Agentes estresante o estresores

Bonifacio (2018) describe que el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador, este agente es el estresor, cabe indicar que esto es lo que provoca la respuesta al estrés. Sin embargo, cualquier situación pueden causar un estresor, donde es imposible establecer una lista de cuales podrían ser los posibles estresores. Por otra parte, se puede decir que en ciertas situaciones externas tiene alta probabilidad de operar como estresores que otras. Desde la perspectiva de acuerdo a diferentes teorías e investigaciones los factores de estrés se clasifican en 3 grupos que son los siguientes descritos:

2.1.5.1 Estresores del ambiente físico:

- Ambientes contaminados
- Ruido
- Iluminación
- temperatura

2.1.5.2 Estresores relativos al contenido de la tarea:

- Control sobre la tarea
- Carga mental

2.1.5.3 Estresores relativos a la organización:

- Jornada de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Conflicto y ambigüedad del rol
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional

2.1.6 Fases del estrés

Según Proaño (2015) explica que las fases del estrés laboral que son las siguientes:

2.1.6.1 Fase de alarma

Esta fase tiene como característica que la estimulación del sistema nervioso es de manera inmediata, y a la vez la secreción de catecolaminas (adrenalina y noradrenalina) por la médula suprarrenal. Además, esta fase pone en alerta al organismo y describe los síntomas clínicos, y se definen por los niveles elevados de adrenalina y noradrenalina. Cabe señalar que es un nivel óptimo para la realización de ciertas actividades necesarias en la vida cotidiana de cada persona, y ejerce una función de protección al organismo, debido a que está estrechamente ligado o relacionado a la desmotivación, conformismo y desinterés, a continuación, se detallan una serie de síntomas de menor a mayor intensidad:

- Movilización de las defensas del organismo
- Taquicardia
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos
- Aumento de la capacidad respiratoria
- Dilatación de las pupilas
- Aumento de la coagulación de la sangre

2.1.6.2 Fase de adaptación o resistencia

Se la conoce como síndrome de carga laboral excesiva, se da cuando los niveles de estrés están de manera constante, pero se caracterizan por el nivel de elevación alto de manera progresiva, y a la vez son iguales los niveles de cortisol, presenta consecuencias debido a que la elevación de cortisol no cambia, donde genera la hiperglucemia, hipercolesterolemia e inmunosupresión.

2.1.6.3 Fase de agotamiento

Se da cuando de manera repetitiva se repite la frecuencia o también se puede dar por una larga duración, que conlleva al agotamiento de los aspectos fisiológicos de la persona, donde llega su punto límite por lo tanto el cuerpo y la mente colapsa, que conlleva a serias afectaciones tanto físicas como emocionales, pudiendo a la vez llegar a desarrollar enfermedades mentales o físicas.

2.1.7 Tipos de estrés laboral

Naranjo (2020) expone que los tipos de estrés laboral son los siguientes:

2.1.7.1 Estrés episódico

Este tipo de estrés se dan en la persona de forma puntual, donde es un episodio breve y esporádico, cabe indicar que, si el causante desaparece, ya no hay estrés. Las consecuencias en algunos de los casos suelen ser moderados, esto se debe que ya no hay estrés cuando la situación allá sido superada.

2.1.7.2 Estrés crónico

Este tipo de estrés es de alto riesgo, que puede afectar a la persona de manera directa que tiene daños tanto a nivel físico como mental que pueden tener periodos de duración a medio o largo plazo, e incluso en pocos casos puede llegar hasta la muerte; esto se debe principalmente cuando la persona está expuesta a un mal ambiente laboral, inestabilidad laboral, nivel de exigencias difícil de mantener en el tiempo, acoso laboral, entre otras actividades dentro de las horas de trabajo.

2.1.8 Causas del estrés laboral

De acuerdo Iguasnia & Saquisela (2021) las causas que generan el estrés laboral son las siguientes:

- Mobbing o acoso laboral
- Actividades de gran responsabilidad
- Funciones contradictorias del trabajador
- Motivaciones deficientes
- Conflictos entre empleados o empresarios
- Cargas excesivas de trabajo
- Exposición a riesgos físicos constantes
- Jornadas de trabajo excesivas
- Ritmo de trabajo acelerado
- Falta de posibilidades para conciliar vida laboral con la personal
- El factor tiempo: en la gran parte del tiempo en el área de trabajo de los profesionales, los superiores les asignan actividades en algunas situaciones son tareas urgentes o inmediatas, donde ellos deben entregarlas lo ante posible, en algunos de los casos demandan gran parte tiempo, que conllevan al trabajar exigencia de sí mismo para presentar las actividades.

2.1.9 Consecuencias del estrés

Abanto (2021) manifiesta que las consecuencias del estrés, es debido al mecanismo implicado en el desarrollo de un trastorno psicofisiológico asociado al estrés, esto se debe principalmente al desgaste excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera, además, esto no puede recuperar este desgaste. En algunas ocasiones pueden ser primarias y directas; otras. la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios. La mayoría de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan

potencialmente peligrosas. A continuación, se muestran algunas de las manifestaciones relacionadas con el estrés.

En la tabla 1, se describen algunas consecuencias físicas y psicológicas y su repercusión en la empresa debido al estrés laboral:

Tabla 1
Consecuencias físicas y psicológicas

Físicas	Psicológicas	Empresa
Trastornos gastrointestinales	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis	Incapacidad para tomar decisiones Incremento de absentismo
Trastornos cardiovasculares	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias, arritmias cardíacas	Sensación de confusión Rotación elevada de puestos
Trastornos respiratorios	Asma bronquial, hiperventilación, disnea	Incapacidad para concentrarse Deterioro de las relaciones sociales
Trastornos endócrinos	Hipoglucemias, diabetes, alteraciones tiroideas	Bloqueos mentales Descenso de productividad
Trastornos sexuales	Impotencia, eyaculación precoz, alteraciones del lívido	Trastornos de sueño Incremento de accidentes e incidentes
Trastornos musculares	Tics, calambres y contracturas, dolores musculares	Ansiedad, miedos y fobias Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y drogas
Otros	Cefalea, dolor crónico, insomnio, trastornos inmunológicos, astenia, falta de apetito	Depresión y otros trastornos afectivos Falta de limpieza y orden
		Trastornos alimenticios Aumento de quejas de los clientes
		Trastornos de personalidad

Fuente: (García, 2021)

2.1.10 Prevención del estrés

Según la OIT (2018) de acuerdo a diversos estudios sobre la prevención del estrés laboral, hay diferentes formas para disminuir el estrés en el área de trabajo, a través de distintas técnicas, tomando en cuenta las medidas que establecen las organizaciones de las instituciones, cabe indicar de manera general que los trabajadores deben realizar ejercicios, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco, el café o el alcohol, y evitar comunicaciones de tipo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia. A continuación, se describen las siguientes técnicas para prevenir el estrés laboral.

- Técnicas generales: dieta adecuada, procurar distraerse y realizar actividades divertidas
- Técnicas cognitivo- conductuales: reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática, inoculación de estrés, detención de pensamiento, entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol.
- Técnicas de relajación: relajación muscular, relajación autógeno y control de la respiración.

2.1.11 Medición del estrés laboral

Según Patlán (2019) el estrés laboral se realiza la medición por medio de un diagnóstico. El diagnóstico consiste en identificar y describir la presencia de estrés en el trabajo, considerando sus características principales, en referencia con un modelo teórico o un abordaje del estrés laboral. El resultado de la evaluación va a permitir medir el estrés laboral en una organización por medio de la obtención de una muestra.

La medición del estrés laboral se requiere de una perspectiva de abordaje y estudio del estrés laboral (estrés como estímulo, respuesta, transacción e interacción) y de un enfoque para medirlo (personalizado, compuesto y global o integrador, tal como se muestra en la figura 2.1 y se explica a continuación).

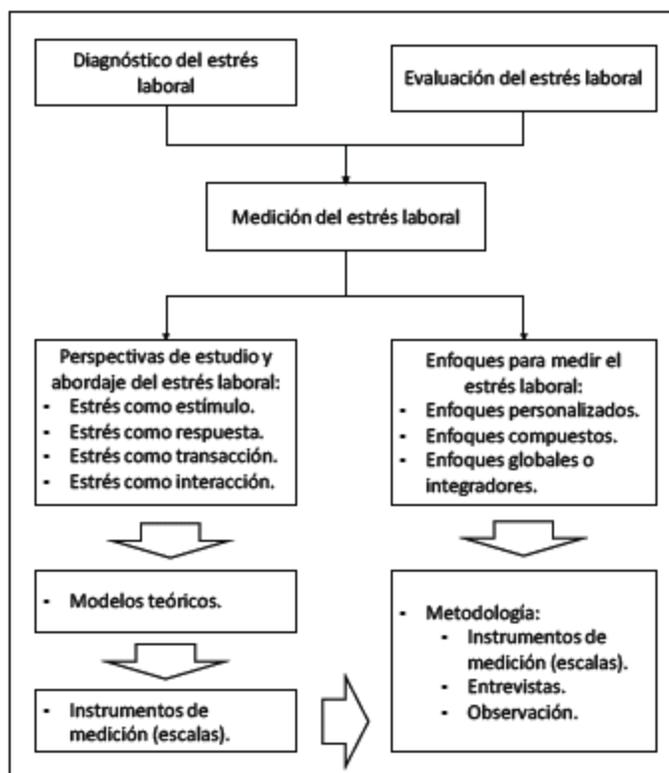


Figura 2.1 Medición del estrés laboral

Fuente: (Patlán, 2019)

2.1.11.1 Perspectivas de estudio y abordaje del estrés laboral

- **Estrés como estímulo.** El estrés es un estímulo, que proviene del ambiente. Desde la psicología indica que el estímulo estresante ejerce presión (física o emocionalmente) en la persona y puede afectar de forma temporal o permanente. Por lo cual, es muy importante identificar los factores o circunstancias que generan estrés en el entorno laboral a los que se les denomina estresores.
- **Estrés como respuesta.** El estrés es considerado como una respuesta fisiológica, psicológica o conductual ante la presencia de un estímulo o estresor. El Síndrome de adaptación general de Selye es la teoría que fundamenta esta perspectiva, en donde cualquier organismo responde ante los estímulos, condiciones o situaciones que sigue un patrón de respuesta, el cual provoca un proceso adaptativo en tres fases: fase de alarma, fase de resistencia o adaptación y fase de agotamiento. El estrés en esta perspectiva provoca respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales. La incapacidad para poder distinguir la influencia de las diferencias individuales ante una situación estresante es la debilidad de esta perspectiva.
- **Estrés como transacción.** En esta perspectiva, el estrés es considerado como una condición que se origina de cómo las transacciones que son los procesos cognitivos y emocionales el cual resulta de una persona y su ambiente que son percibidas, y la existencia de desequilibrio o una discrepancia que se da entre las demandas de situaciones y los recursos psicológicos, físicos, biológicos, organizacionales y sociales que una persona posee para afrontar esas demandas, lo que genera tensión o estrés. En

esta perspectiva en la medición del estrés laboral se debe considerar tres dimensiones: la demanda percibida, la respuesta inducida resultado de la evaluación cognitiva y los recursos disponibles para afrontar y manejar la situación.

- El estrés como interacción. En esta perspectiva se enfoca en la relación entre las fuentes de estrés y los efectos del estrés. Evaluar las fuentes de estrés y los efectos de forma independiente es lo que recomienda este enfoque.

2.1.11.2 Enfoque para medir el estrés laboral (cuestionario de la OIT-OMS)

Sarsosa & Charria (2018) describen que existen tres enfoques para medir el estrés laboral: personalizados, compuestos y globales o integradores:

- **Enfoques personalizados:** Se trata de seleccionar o formar los instrumentos de medición, con la finalidad que tenga relación al contexto, como también a la muestra que se encuentra en estudio, los objetivos y los recursos disponibles. Sin embargo, este enfoque como requisito principal requiere de mayor tiempo porque necesita de una fase de preparación significativa. Por ejemplo, una entrevista necesita de mayor tiempo que la aplicación de una escala psicométrica.
- **Enfoques compuestos:** Este tipo de enfoque tiene como propósito de evaluar tres tipos de dimensiones que son las siguientes: a) factores estresantes (estresores laborales); b) efectos psicológicos o fisiológicos individuales y efectos organizacionales; y c) factores mediadores o moderadores. La ventaja de este de enfoque en la medición toma como prioridad a los principales componentes, donde pueden integrarse en un instrumento de medición. Además, si se utiliza la misma aplicación de instrumentos estandarizados, esto a permitir la comparación entre otras muestras de la misma institución a nivel nacional e internacional. La limitante que disponga de alto tiempo porque incluye disponga de diversidad de instrumentos y a la vez requieren diferentes escalas de medición.
- **Enfoques globales o integradores:** se trata de un enfoque que tiene como objetivo sobrepasar las limitaciones de los dos enfoques mencionados. Es un proceso donde utiliza diferentes escalas de medición y la observación, a diferencia de los otros enfoques, en este incluye entrevista con el fin de tener una perspectiva y visión integral. Cabe indicar que las limitaciones principales del enfoque son debido a su complejidad, y a la vez la disponibilidad de recursos para implementarlos. Además, este tipo de enfoque en la mayoría de las investigaciones es el más utilizado.

2.1.12 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral hoy en día, es un tema de gran importancia en las organizaciones, ya que está asociada al desempeño y resultados que las organizaciones alcanzan. Por lo tanto, se presentan los aspectos más importantes de la satisfacción laboral a lo largo de este capítulo.

2.1.12.1 Definición

Diversos autores a lo largo del tiempo han brindado diferentes aportes y significado sobre la satisfacción laboral. Con respecto a este concepto existen dos enfoques. Hay aportes que la asocian a respuesta afectivas, estado emocional o sentimiento de la persona ante el trabajo, por otro lado, para algunos autores la relacionan con la actitud general del individuo hacia el trabajo, evidenciándose a través de las conductas laborales (Paredes, 2016).

Catacora, Rivera, & Luz (2021) la define como el grado de conformidad del trabajador con respecto a su ambiente laboral y las condiciones de trabajo. Además, está relacionada directamente en todas las actividades otorgadas para los trabajadores, calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. Sin embargo, las empresas deben crear buenas prácticas con la finalidad de promover la una formación de una familia laboral, además los trabajadores tienen de una otra forma la responsabilidad de ayudar a crear un excelente clima y mejorar las relaciones de los trabajadores.

2.1.12.2 Teorías de satisfacción laboral

Las teorías de satisfacción laboral surgen de estudios realizados en el campo de la motivación, por lo que existe estrecha relación entre la satisfacción en el trabajo y la medida en que se cumple con las aspiraciones de las personas en su trabajo a nivel personal, social o económico. Se presentan las teorías que han tenido mayor impacto.

a) Teoría de las necesidades humanas de Maslow

En esta teoría, se identifica las necesidades más importantes, guarda una estrecha relación con la satisfacción laboral y se las clasifica en cinco categorías:

- Fisiológicas: incluye las necesidades básicas para la supervivencia como el alimento, el calor, abrigo y sueño.
- De seguridad: son las necesidades de seguridad física, estabilidad y protección.
- Sociales: se refiere a la necesidad de afiliación, pertenencia e interactuar con los demás como la amistad, el amor, el afecto, el sentido de pertenencia, etc.
- De estima: se relaciona con la necesidad de reconocimiento, confianza, respeto, prestigio, logros y éxitos.
- De autorrealización: es la necesidad más alta de la jerarquía e implica el deseo de llegar a ser lo que se es capaz de ser y de realizar algo valioso.

Se puede apreciar la jerarquía de las necesidades de Maslow, en la figura 2.2, con un enfoque en el ámbito laboral. En el trabajo, las necesidades más básicas, podrían satisfacerse a través del sueldo, las herramientas y métodos de trabajo. Por otro lado, las necesidades más complejas, como las de autorrealización pueden ser satisfechas en el trabajo mediante la realización de trabajos creativos que promuevan el uso de las habilidades personales y la libertad para decidir y tomar decisiones referentes al trabajo (Paredes, 2016).



Figura 2.2 Jerarquía de las necesidades de Maslow

Fuente: (Paredes, 2016)

b) Teoría bifactorial de Herzberg

La teoría formulada por Herzberg, es la que ha ejercido mayor influencia en los estudios de satisfacción laboral, denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg determinó que existen principalmente dos tipos de factores: los motivadores y los higiénicos.

- **Motivadores:** La motivación proviene de manera intrínseca e incluye la preferencia de las personas a involucrarse en sus propios intereses, para buscar y dominar desafíos óptimos. Esta motivación se caracteriza porque persiste en el tiempo y no busca ninguna gratificación externa (como el dinero). En este caso, la persona disfruta lo que hace y se esfuerza hasta alcanzar sus objetivos. Una característica especial de este tipo de motivación es que surge de forma natural para satisfacer las necesidades psicológicas como la autonomía, la competencia y la afinidad. Entre algunos factores motivadores se encuentran: el grado de autonomía, la responsabilidad, la formación, el desarrollo de capacidades, la iniciativa, la creatividad, etc.
- **Higiénicos:** La motivación proviene de forma extrínseca, es decir surge de los incentivos, consecuencias y recompensas del ambiente, como el salario, las vacaciones, las condiciones de trabajo, los horarios, o por cualquier recompensa concreta. Los incentivos son un suceso ambiental que atrae o repele a una persona para realizar un determinado comportamiento, siempre anteceden al comportamiento y crean la expectativa de que una consecuencia agradable o desagradable está por llegar.

Según el modelo de Herzberg, los factores motivadores son aquellos que generan mayor satisfacción en los trabajadores. Sin embargo, si no están presentes, son neutrales, es decir no desmotivan. En el caso de los factores higiénicos, cuando no están presentes producen insatisfacción, pero su presencia no causa lo contrario (Paredes, 2016).

2.1.12.3 Características

Sánchez et al, (2014) las características de la satisfacción laboral, establecen varias variables, tanto de tipo organizacional, funcional o individual, como también la remuneración, actividades realizadas, relaciones humanas, la seguridad, las condiciones ambientales, entre otras. Además, existe la relación entre la confianza en la organización y el cumplimiento de las diferentes actividades otorgadas por los superiores, y a la vez la determinación de factores organizativos que afectan a los trabajadores de la empresa y a su nivel de satisfacción.

2.1.12.4 Tipos de satisfacción laboral

Arcos (2015) explica que los tipos de satisfacción laboral se clasifica en tres grandes grupos que son los siguientes:

- Satisfacción progresiva: es donde el trabajador se siente bien con el trabajado. Pero al incrementar el nivel de aspiración, es una persona que se proyecta a alcanzar un nivel de satisfacción mayor. Cabe indicar la insatisfacción creativa, en cuanto a ciertos aspectos de la satisfacción laboral, puede formar parte integral de esta forma.
- Satisfacción estable: es donde la persona se sienta encantado con el puesto trabajo, sin embargo, el trabajador está motivado a estar siguiendo en mantener en el nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción. Además, en este tipo de satisfacción un incremento en el nivel de aspiración se concentra en diferentes áreas de trabajo debido a que hay poco incentivos laborales.
- Satisfacción Conformista: es cuando el trabajador siente satisfacción laboral indistinta en el área de trabajo, pero disminuye el nivel de aspiración con el fin de establecer los aspectos negativos de la situación laboral a un nivel inferior. Cabe indicar que, al disminuir el nivel de aspiración, el trabajador es capaz de llegar nuevamente un estado positivo de satisfacción.

2.1.12.4 Indicadores de satisfacción laboral

Según Castro, Contreras, & Montoya (2009) los indicadores de satisfacción laboral son importantes porque pueden controlar el poder de las distintas variables que influyen en la satisfacción laboral, además es necesario establecer indicadores que permite monitorear los resultados de las estrategias implementadas. Los indicadores que se deben evaluar en la satisfacción laborales son los siguientes: los niveles de oportunidad y desarrollo de la organización, el reconocimiento, la capacidad de logro del individuo en la organización de acuerdo a las diferentes actividades en las diferentes áreas, además las características del trabajo que están muy relacionados con la estructura y organización, y a su vez con los niveles de responsabilidad del cargo y las expectativas como fuentes de satisfacción laboral.

2.1.12.5 Importancia de la satisfacción laboral en el trabajo

De acuerdo Daza, Porto, & Fang (2007) es importante la satisfacción laboral debido a que está ligada al desarrollo y dignidad de los trabajadores como persona, debido a que es el principal componente de la calidad vida, porque la persona satisfecha en su lugar de trabajo presenta un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho.

Además, en la actualidad se está en una época de transición de modelos laborales debido a que no está bien definidas ciertas características que conlleva a un estado de readaptación permanente, generando también incertidumbre en diferentes contextos como uno de ellos, es el bienestar laboral, provocando que el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral sea un poco más impredecible mantener.

2.2 Estado del arte

Cladellas, Castelló y Parrado (2018) en su artículo de “satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario”, los resultados obtenidos en esta investigación indicaron que a mayor síntomas de estrés hay una menor satisfacción y que el estrés afecta a su entorno académico y a los docentes especialmente los que se encuentran en situación de inestabilidad debido a sus contratos laborales son temporales, teniendo una mala salud física y mental, por lo tanto esto impacta en sus actividades de docencia e investigación.

Según Abanto (2018) en su estudio que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia. Concluyeron de acuerdo a los resultados que obtuvieron, si existe relación positiva y débil, por lo tanto, indicaron que a mayor presencia de los factores de riesgo psicosocial mayor es la presencia de estrés laboral.

Sarsosa y Charria (2018) en su estudio sobre “Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia” El estudio fue de tipo descriptivo, con diseño transversal. En esta investigación se identificó nivel de estrés laboral alto en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones nivel III del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia, encontrado en los resultados prevalencia de síntomas: fisiológicos caracterizados por tensión muscular, dolor de cuello y espalda, y síntomas intelectuales y laborales, que se manifiestan en una percepción de sobre carga de trabajo, cansancio, tedio o desgano.

Chiang et al. (2018) El objetivo de su investigación fue analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción. En general, respecto al estrés todos los grupos de trabajo se ubican en el cuadrante baja tensión, baja demanda psicológica, alto control laboral y alto apoyo global. Respecto a satisfacción laboral el promedio general en las líneas de trabajo evaluadas es de 3,8 puntos, lo que denota un nivel mediano de satisfacción laboral. Las correlaciones permitieron concluir que a mayor percepción de las variables de satisfacción laboral y mayor control sobre el trabajo, se logra reducir el grado de estrés. Además, la dimensión de apoyo social Laboral global aumenta la satisfacción laboral, permitiendo disminuir el estrés.

Mesa (2019) en su artículo de Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. Indicaron encontrar una relación significativa y directa entre las variables del estrés laboral y la ansiedad. Concluyendo que el estrés disminuye de forma significativa con la edad y los años de experiencia laboral y la ansiedad.

Saavedra (2021) en la tesis titulada “Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud de la Micro Red de Anta – Cusco 2021”, tuvieron el objetivo detectar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores de centros de salud de la micro red Anta – Cusco. El estudio fue de nivel básico, tipo no experimental, transversal, correlacional, cuantitativo. En la población de estudio aplicaron cuestionarios de estrés laboral y satisfacción

laboral. Demostrando que en el análisis estadístico las dimensiones de satisfacción laboral tenían una relación inversa con el estrés laboral.

Peña (2021) en su investigación titulada "Motivación laboral y estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Hospital San José, Loja - Ecuador 2021", tuvieron como objetivo determinar la relación existente entre la motivación laboral y el estrés. La metodología que aplicaron fue de tipo básica no experimental, transaccional descriptivo y correlacional con enfoque cuantitativo; conformada por una población total de 89 enfermeros/as; obteniendo como resultados el estrés con el 62% tuvo un nivel medio y el nivel de motivación laboral con un 78% fue medio. Por lo tanto, llegaron a la conclusión de que existe una relación significativa entre las variables de motivación laboral y estrés laboral.

2.3 Marco legal

A continuación, se realiza una tabla resumen de reglamentos y normativas vigentes en el Ecuador (Ver tabla 2).

Tabla 2
Resumen de reglamentos y normativas vigentes en el Ecuador

Tipo de Norma	Título	Normativa	Año	Artículo
Constitución	Constitución de la República del Ecuador	Constitución de la República del Ecuador	(2008)	Art. 326, numeral 5
Decisión	Decisión del Acuerdo de Cartagena 584	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	(2004)	Capítulo III Art. 11 Capítulo IV Art. 18
Resolución	Resolución de la Secretaría Andina 957	Reglamento del instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo	(2008)	Art. 5, Literal h
Ley	Código del Trabajo	Código del Trabajo	(2020)	Capítulo V Art. 410
Decreto	Decreto Ejecutivo 2393	Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo	(2003)	Art. 11 Literal 9
Acuerdos ministeriales	Acuerdo Ministerial 82	Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral	(2017)	Art. 9
Reglamento	Resolución del IESS 513	Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo	(2017)	Art. 51, Art. 52,

Fuente: Autor

CAPÍTULO 3

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de investigación

Este proyecto de titulación es no experimental porque no se realizó experimentos ni se utilizó grupos de control. Es correlacional porque se verificó mediante la utilización de un programa estadístico si hay relación o asociación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Además, es de corte transversal porque los resultados fueron recopilados en un determinado tiempo sobre la población de estudio (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.2 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo por qué se determinará el nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral.

3.3 Variables

3.3.1 Variables de control

- Sexo
- Grupo etario
- Área

3.3.2 Variable independiente

En la variable de satisfacción laboral se identifican 5 factores determinados por la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Ver, Anexo A), estos son:

- Satisfacción intrínseca del trabajo
- Satisfacción con el ambiente físico
- Satisfacción con las prestaciones
- Satisfacción con la supervisión
- Satisfacción con la participación

3.3.3 Variable dependiente

En la variable del nivel de estrés laboral se identifican 7 factores determinados por la aplicación del cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS (Ver, Anexo B), estos son:

- Respaldo del grupo
- Falta de cohesión
- Influencia del líder
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Estructura organizacional

- Clima organización

3.3 Población

Se trabajó con un total de 291 profesionales de enfermería de un centro de salud donde realizan actividades administrativas y asistenciales, que cumplan con los siguientes criterios de inclusión:

- a) Mas de 6 meses laborando
- b) Hayan aceptado participar en el estudio
- c) Contestado todas las preguntas de los cuestionarios

Al ser una población de 291 profesionales de enfermería, la investigación se realizó a todos los profesionales que cumplieron los criterios de inclusión, dando como resultado la misma cantidad inicial.

3.4 Técnica

Para poder realizar este trabajo, se solicitó autorización a la institución. La herramienta que se utilizó para la recolección de datos fue una encuesta con múltiples opciones a través de la plataforma de Google forms (Ver, Anexo C), el cual es un software de administración de encuesta que se encuentra disponible como una aplicación web. Antes de aplicar el cuestionario se lo socializó a los profesionales de enfermería indicándoles que las respuestas son datos confidenciales y que tenía como finalidad conocer el nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales. Luego de socializar el cuestionario se procedió a enviarle a cada uno de los profesionales, para que llenen el cuestionario el 3 de marzo del 2022.

3.5 Instrumento

Para la variable de estrés laboral se realizó la medición con el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, los autores son Ivancevich y Matteson, que crearon el instrumento en el año 1998 en España; así mismo el tiempo de duración para la prueba es de 20 minutos aproximadamente. Esta herramienta fue sometida a una formula estadística de alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,64 de fiabilidad. Consta de 25 ítems que permite valorar los estresores laborales con un enfoque en aspectos como: condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional (Estrada, 2019).

Para cada pregunta, se debe demostrar con qué regularidad la condición descrita es el origen actual de estrés de acuerdo a la escala: nunca (1), rara veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7).

El cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. A continuación, se presenta la tabla 3 en la cual se identifican los ítems que pertenecen a cada factor:

Tabla 3

Escala para valoración de estresores laborales

Factor	Ítems	Rango de estrés
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21
Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28

Fuente: (Guayllas, 2021)

La interpretación de los niveles de estrés se determinó a partir de la sumatoria de los ítems del cuestionario, por lo tanto, el valor total indica el nivel de estrés que experimenta la persona, conforme a la siguiente escala (ver tabla 4).

Tabla 4

Niveles de estrés de acuerdo al instrumento de la OIT-OMS

Nivel de estrés	Puntaje
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: (Guayllas, 2021)

Para valorar la variable de satisfacción laboral se utilizó la segunda versión del “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23” de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), el mismo que consta de 23 ítems donde permite valorar la satisfacción laboral agrupándolos en 5 factores: el ambiente físico, las prestaciones, la supervisión, el nivel de participación y la satisfacción intrínseca con el trabajo. El instrumento tiene un nivel de confianza de 0,92 medido con la escala Alfa de Cronbach (Carrillo, 2022).

Para cada pregunta, se debe demostrar con qué regularidad la condición descrita es el origen actual de satisfacción laboral de acuerdo con la escala: Muy insatisfecho (1), bastante insatisfecho (2), algo insatisfecho (3), indiferente (4), algo satisfecho (5), bastante satisfecho (6) y muy satisfecho (7).

El cuestionario permite identificar 5 factores diferentes. A continuación, se presenta la tabla 5 en la cual se identifican los ítems que pertenecen a cada factor:

Tabla 5
Ítems por cada factor de Satisfacción Laboral
S20/23

Factor	Ítems
Satisfacción intrínseca del trabajo	1, 2, 3, 5
Satisfacción con el ambiente físico	6, 7, 8, 9, 10
Satisfacción con las prestaciones	4, 11, 12, 22, 23
Satisfacción con la supervisión	13, 14, 15, 16, 17, 18
Satisfacción con la participación	1,717,171,818

Fuente: (Paredes, 2016)

Duración de la prueba: 10 minutos

3.6 Análisis de datos

Una vez recopilada la información se procedió a tabular en el software Microsoft Excel (Ver, Anexo D y E) y se procedió a realizar tablas de frecuencia y porcentajes de las variables sociodemográficas, y los resultados de los cuestionarios utilizados; luego con ayuda del programa IBM SPSS versión 22, realizando prueba estadística de independencia de variables (chi-cuadrado) y correlaciones de Pearson entre las dimensiones de los cuestionarios con un nivel de significancia de 0,05; planteando las siguientes hipótesis para cada prueba.

3.6.1 Prueba de hipótesis Chi cuadrado

Guayllas (2021) indica que se emplea esta prueba para estudiar la existencia de asociación entre dos variables categóricas, es decir, si las proporciones de una variable es diferente a la otra variable dependiendo del valor que adquiera, cuando los datos no son dependientes. La prueba se basa en la siguiente hipótesis:

Ho: No existe dependencia entre las variables por lo que una variable no varía entre los distintos niveles de la otra variable.

H₁: Si existe dependencia entre las variables una variable varía entre los distintos niveles de la otra variable.

Cuando la condición de independencia es X y Y si son independientes, para cualquier pareja de valores X y Y , por otro lado, la probabilidad que X tome el valor de X y Y el valor de Y , al mismo tiempo, es igual a las probabilidades de que cada una tome el correspondiente valor.

$$X \text{ e } Y \text{ son independientes } \Leftrightarrow \forall x, y \ f(x, y) = f(x) \cdot f(y)$$

Por tanto, necesita unas estimas de las funciones de probabilidad de ambas variables por separado ($f(x)$ y $f(y)$) y también la función de la probabilidad conjunta ($f(x, y)$).

Para empezar la prueba primero se toma una muestra de parejas de los valores en la que se cuenta la frecuencia absoluta con la que aparece cada combinación de valores (X_i, Y_j) o de grupos de los valores (i, j) (O_{ij}) .

X \ Y	Y						$F_i = \sum_j O_{ij}$
	y_1	y_2	...	y_i	...	y_j	
x_1	O_{11}	O_{12}	...	O_{1i}	...	O_{1j}	F_1
x_2	O_{21}	O_{22}	...	O_{2i}	...	O_{2j}	F_2
...
x_i	O_{i1}	O_{i2}	...	O_{ii}	...	O_{ij}	F_i
...
x_i	O_{i1}	O_{i2}	...	O_{ii}	...	O_{ij}	F_i
$C_j = \sum_i O_{ij}$	C_1	C_2	...	C_i	...	C_j	T

Figura 3.1 Tabla de valores esperados

Fuente: (Amaya, 2019)

Como se observa en la figura 3.1 para poder obtener las estimas de las funciones de probabilidad marginales primero se debe de sumar por filas y por columnas valores de las frecuencias conjuntas. Las sumas de las filas (F_i)son la cantidad de veces que ha obtenido un valor $X(X_i)$ y en cualquier agrupación con diferentes valores de Y, por lo tanto, la estimación con relación a la función de probabilidad de X se multiplica por el número total de las observaciones; paralelamente, las sumas de las columnas (C_j) es la estima de la función de probabilidad de Y multiplicada por el número total de las observaciones. Se puede obtener el número total de observaciones a través de la suma de todas las frecuencias observadas o como la suma de filas y columnas:

$$T = \sum_{ij} O_{ij} = \sum_i F_i = \sum_j C_j$$

Po lo tanto, si son independientes las variables debe cumplirse que:

$$\forall i, j \quad \frac{O_{ij}}{T} = \frac{F_i}{T} = \frac{C_j}{T} = \frac{F_i C_j}{T^2}$$

En el caso que las variables son independientes, se lo puede calcular por un parámetro en donde ambas tienen distribución Chi-cuadrado. La prueba toma como antecedente el valor esperado de cada grupo, que se lo obtiene a través de la siguiente expresión:

$$X^2 = \sum_{ij} \frac{(\text{observado}_{ij} - \text{esperado}_{ij})^2}{\text{esperado}_{ij}}$$

Se obtiene el valor esperado de cada grupo multiplicando las filas de las frecuencias marginales y columna en donde se encuentra la celda y se divide por el total de las observaciones. La diferencia de todos los niveles se suma. Las diferencias al elevarla al cuadrado permite hacerlas todas positivas y magnificar las más grandes.

Por otro lado, cuando no son independientes las variables, las diferencias entre las series de frecuencias esperadas y observadas son mayores que las atribuibles al efecto del azar y, cuando están elevadas al cuadrado en el numerador de la expresión anterior, tiende a ser mayor en comparación a el valor de una variable chi-cuadrado.

En la cola derecha de la distribución chi-cuadrado se encuentra el estadístico de la prueba de hipótesis y la región crítica. Esta prueba será siempre de una cola. La hipótesis nula se acepta si:

$$X^{2^x} < X_{1-\alpha, v}^2$$

Esto indica que el percentil $1 - \alpha$ de la distribución chi-cuadrado con grados de libertad, o denominado también df . La distribución chi-cuadrado tiene solo este parámetro, los grados de libertad, que determina su forma, centro y dispersión.

$$\begin{aligned} df &= (\text{niveles variable } A - 1)(\text{niveles variable } B - 1) \\ &= (\text{columnas} - 1)(\text{filas} - 1) \end{aligned}$$

Siempre es positiva la distribución de chi-cuadrado, para calcular el valor de p se debe tener en cuenta la cola superior. La magnitud mínima para obtener las frecuencias esperadas y observadas, las mismas normas se usan que en el caso de la prueba de ajuste. Se calculan los grados de libertad cuando se haya realizado todas las agrupaciones necesarias y este claro el número de filas y columnas de la definitiva tabla.

Elaboración de hipótesis nula y alterna:

Hipótesis de las variables sociodemográficas y el estrés laboral

Ho: No existe dependencia entre las variables sociodemográficas y el estrés laboral.

H₁: Si existe dependencia entre las variables sociodemográficas y el estrés laboral.

Hipótesis de las variables sociodemográficas y satisfacción laboral

Ho: No existe dependencia entre las variables sociodemográficas y satisfacción laboral.

H₁: Si existe dependencia entre las variables sociodemográficas y satisfacción laboral.

Hipótesis de las variables entre las dimensiones del cuestionario de estrés laboral y el de satisfacción laboral

Ho: No hay correlación entre las dimensiones del cuestionario de estrés laboral y el de satisfacción laboral.

H₁: Si hay correlación entre las dimensiones del cuestionario de estrés laboral y el de satisfacción laboral.

Hipótesis entre el cuestionario de estrés laboral y el de satisfacción laboral

Ho: No hay correlación entre el cuestionario de estrés laboral y el de satisfacción laboral.

H₁: Si hay correlación entre el cuestionario de estrés laboral y el de satisfacción laboral.

CAPÍTULO 4

4. RESULTADOS

Luego de la recolección de datos en el centro de salud de segundo nivel de atención, obtenido a partir de la participación de 291 profesionales de enfermería, se obtuvieron los principales resultados:

- Datos sociodemográficos
- Resultados de estrés laboral y satisfacción laboral
- Asociación entre las variables sociodemográficas y estrés laboral
- Asociación entre las variables sociodemográficas y satisfacción laboral
- Correlaciones entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral
- Correlación entre el estrés laboral y a satisfacción laboral

4.1 Datos sociodemográficos

Según los datos obtenidos en la tabla 6, mediante las encuestas realizadas a 291 profesionales de enfermería, en los datos sociodemográficos se puede observar que el mayor porcentaje de profesionales de enfermería son de sexo femenino que cubre la mayor parte de atención en el centro de salud de segundo nivel. Con respecto a el grupo etario el mayor predominio es una población joven entre 22 a 30 años. En el área donde realizan sus actividades, el área de hospitalización es la que cuenta con mayor cantidad de profesionales.

Tabla 6

Datos sociodemográficos

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	200	68.7
Masculino	91	31.3
Grupo etario (años)	Frecuencia	Porcentaje
22 a 30	157	54.0
31 a 40	60	20.6
41 a 49	50	17.2
> 51	24	8.2
Área	Frecuencia	Porcentaje
Emergencia	70	24.1
Hospitalización	122	41.9
Quirófano	48	16.5
UCI	51	17.5

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral y satisfacción laboral

4.2 Resultados de los factores del estrés laboral y satisfacción laboral

Con el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, permite identificar 7 factores diferentes. A continuación, se presenta el porcentaje como son percibidos estos factores por los profesionales de enfermería:

Se evidencia en la figura 4.1, predominio de los factores de estrés laboral: en el clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder y falta de cohesión.

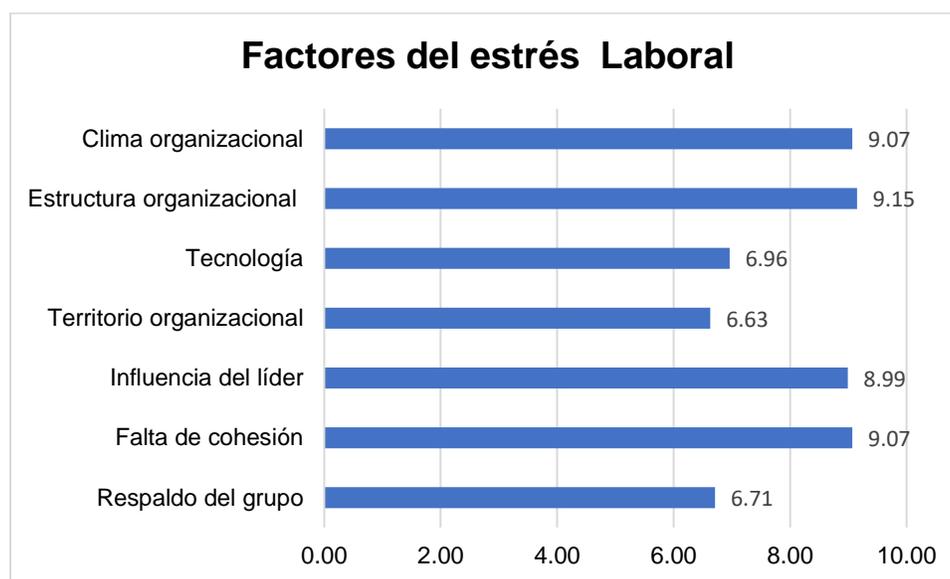


Figura 4.1 Frecuencia de los factores del estrés laborales

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

Tabla 7
factores del estrés laborales

Factor	Promedio
Respaldo del grupo	6.71
Falta de cohesión	9.07
Influencia del líder	8.99
Territorio organizacional	6.63
Tecnología	6.96
Estructura organizacional	9.15
Clima organizacional	9.07

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

4.2.1 Factor respaldo del grupo

Se evidencia en la figura 4.2, en el factor de respaldo del grupo un nivel de estrés medio de 3 % y alto de 4 %. Los profesionales de enfermería requieren respaldo del grupo de trabajo, para que se identifiquen con la empresa y con las funciones que desempeñan, por lo tanto, cuando se proponen metas en beneficio personal o colectivo necesitan sentir apoyo y cuando esto no sucede, el factor es considerado como estresor.

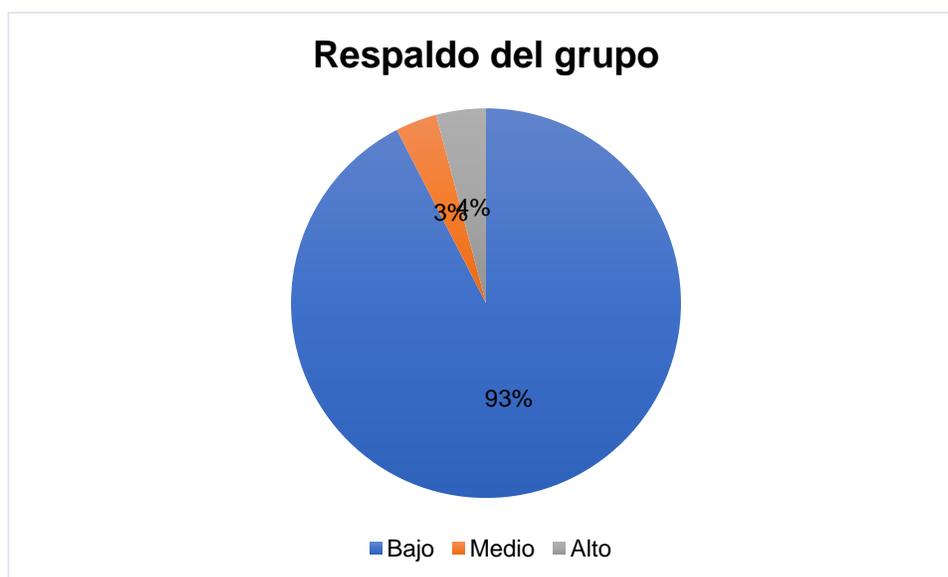


Figura 4.2 Factor respaldo del grupo en los profesionales

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

Tabla 8

Factor respaldo del grupo

Respaldo del grupo		
Nivel	Cantidad	Porcentaje
Bajo	269	93%
Medio	10	3%
Alto	12	4%
Total	291	100%

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

4.2.2 factor falta de cohesión

Se observa en la figura 4.3, el factor de Falta de cohesión con presencia de un nivel de estrés medio de 4 % y 5% de nivel alto de estrés. Para el cumplimiento de los objetivos del trabajo la falta de cohesión es considerado un factor estresante, ya que, si las personas se sienten excluidas o ignoradas, los objetivos de la organización son imposibles de alcanzar cuando no hay comunicación.

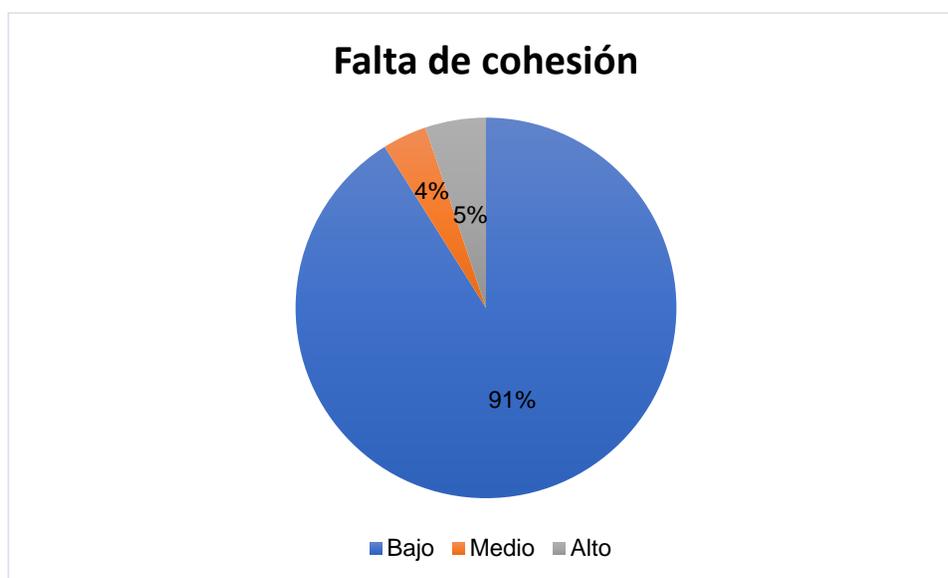


Figura 4.3 Factor falta de cohesión en los profesionales

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

Tabla 9

Factor falta de cohesión

Falta de cohesión		
Nivel	Cantidad	Porcentaje
Bajo	265	91%
Medio	11	4%
Alto	15	5%
Total	291	100%

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

4.2.3 Factor influencia del líder

Se evidencia en la figura 4.4, el nivel de estrés en los profesionales de enfermería es de medio con un 5 % y de alto con un 4% de estrés en el factor de influencia de líder. Este factor puede ser visto como un estresor por las personas, el factor de influencia de líder y la forma de aplicarla en diferentes momentos como una buena comunicación del líder hacia sus subordinados o el apoyo que genera. La influencia del líder repercute en el desempeño que sus subordinados empleen en su entorno laboral.

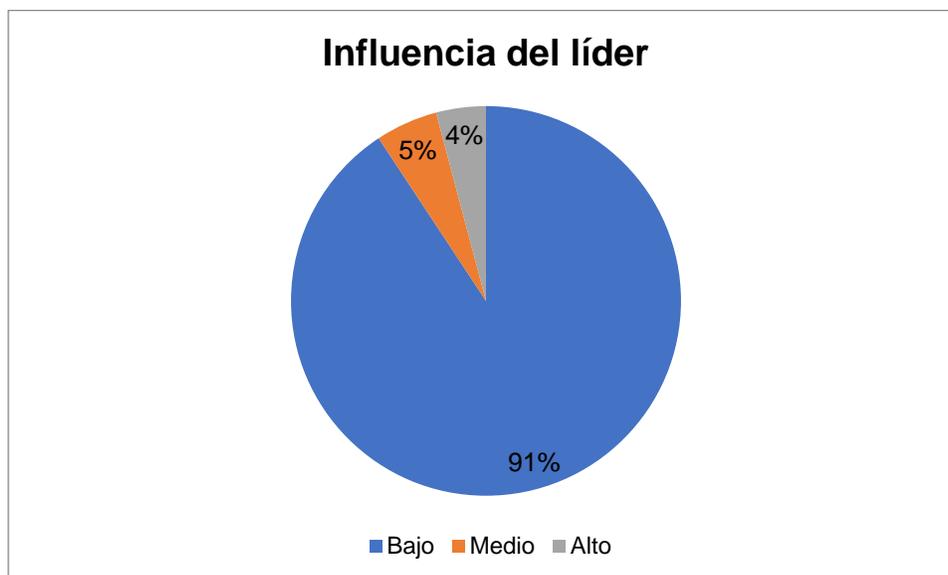


Figura 4.4 Factor falta de influencia de líder en los profesionales

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

Tabla 10

Factor influencia del líder

Influencia del líder		
Nivel	Cantidad	Porcentaje
Bajo	264	91%
Medio	15	5%
Alto	12	4%
Total	291	100%

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

4.2.4 Factor territorio organizacional

Se evidencia en la figura 4.5, en el factor de territorio organizacional la presencia del nivel de estrés medio es de 5 % y alto de 3% de estrés. Se denomina territorio organizacional al espacio físico que tiene el trabajador o el escenario en el que cada trabajador desarrolla actividades, interactúa y planifica. Generalmente los individuos desarrollan sentimientos sobre su espacio en donde se encuentran laborando. En muchos estudios han determinado que es fuente de estrés laboral la invasión del espacio de trabajo o trabajar en espacios ajenos.



Figura 4.5 Factor de territorio organizacional en los profesionales

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

Tabla 11

Factor territorio organizacional

Territorio organizacional		
Nivel	Cantidad	Porcentaje
Bajo	264	92%
Medio	15	5%
Alto	12	4%
Total	291	100%

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

4.2.5 Factor tecnología

Se evidencia en la figura 4.6, en el factor de territorio organizacional que el nivel de estrés medio es de 6 % y alto es de 5% de estrés. La tecnología puede tener un valor alto como factor estresante, ya que depende de la disponibilidad de los recursos tecnológicos que tiene la organización y la capacidad de dotarlos en relación a los requerimientos de sus colaboradores.

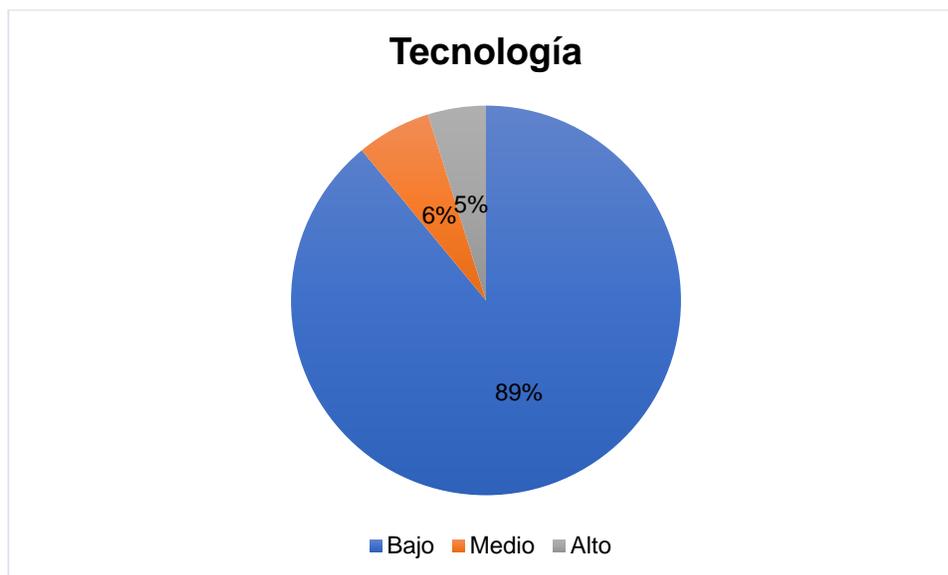


Figura 4.6 Factor de tecnología en los profesionales

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

Tabla 12

Factor tecnología

Tecnología		
Nivel	Cantidad	Porcentaje
Bajo	259	89%
Medio	18	6%
Alto	14	5%
Total	291	100%

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

4.2.6 Factor estructura organizacional

Se evidencia en la figura 4.7, en el factor de estructura organizacional el nivel de estrés medio es de 5 % y nivel alto de estrés es de 5%. La estructura organizacional es considerada como la disposición intencional de roles, con la finalidad de establecer un sistema de roles que han de desarrollar los integrantes de la organización para poder trabajar de forma óptima y en equipo.

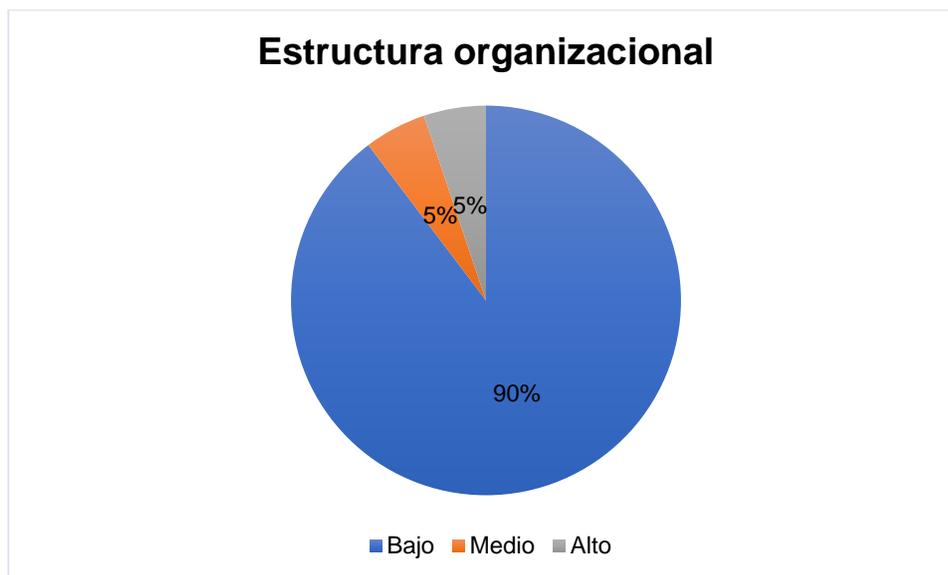


Figura 4.7 Factor estructura organizacional en los profesionales

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

Tabla 13

Factor estructura organizacional

Estructura organizacional		
Nivel	Cantidad	Porcentaje
Bajo	261	90%
Medio	15	5%
Alto	15	5%
Total	291	100%

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

4.2.7 Factor clima organizacional

Se evidencia en la figura 4.8, en el factor de clima organizacional nivel de estrés medio es de un 4 % y alto nivel de estrés es de 5%. El clima organizacional es el que abarca la relaciones entre los distintos trabajadores de una empresa formando el ambiente en donde los empleados realizan sus actividades.

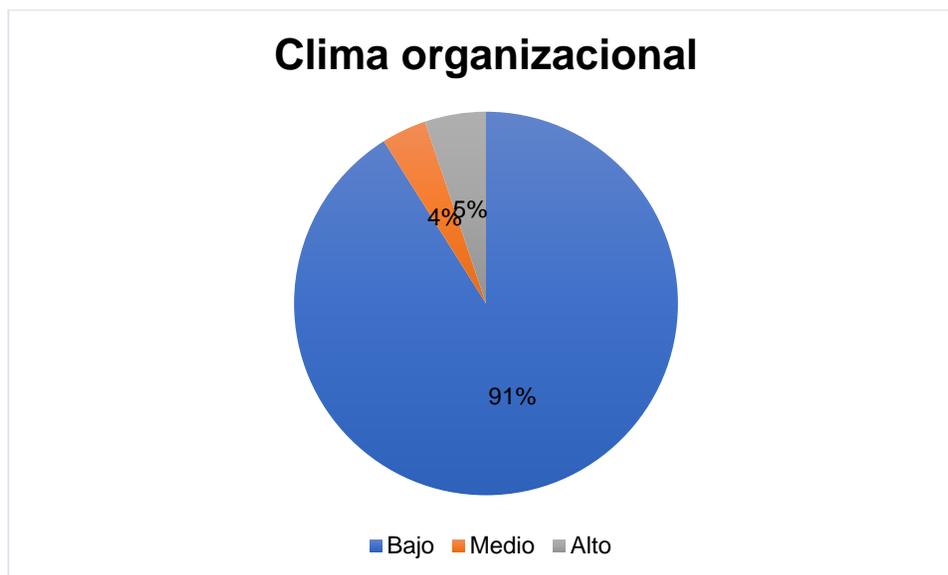


Figura 4.8 Factor de Clima organizacional

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

Tabla 14

Factor clima organizacional

Clima organizacional		
Nivel	Cantidad	Porcentaje
Bajo	265	91%
Medio	11	4%
Alto	15	5%
Total	291	100%

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

4.2.8 Factores de satisfacción laboral

Se evidencia en la figura 4.9, en el predominio de los factores de satisfacción laboral: en el factor intrínseca del trabajo, ambiente físico y participación e inferioridad en los factores de prestaciones y supervisión.

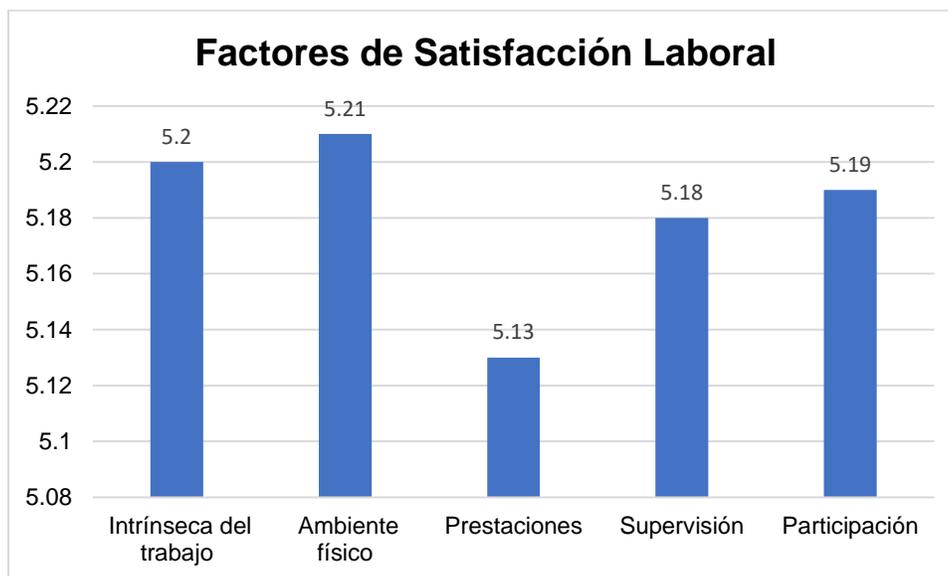


Figura 4.9 Factor de satisfacción laboral

Fuente: Cuestionario aplicado sobre satisfacción laboral

Tabla 15

factores de satisfacción laboral

Factor	Promedio
Intrínseca del trabajo	5.2
Ambiente físico	5.21
Prestaciones	5.13
Supervisión	5.18
Participación	5.19

Fuente: Cuestionario aplicado sobre satisfacción laboral

4.3 Resultados de estrés laboral y satisfacción laboral

En la tabla 16, se observa de 291 en cuestas realizadas, se pudo identificar en que el 7 % de los profesionales manifiestan sentir estrés y en los resultados de satisfacción laboral se pueden observar que el mayor porcentaje de profesionales se encuentran satisfechos laboralmente.

Tabla 16
Resultados de estrés laboral y
satisfacción laboral

Estrés laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	270	92.8
Intermedio	9	3.1
Estrés	9	3.1
Alto	3	1.0
Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	15	5.2
Indiferente	40	13.7
Satisfecho	236	81.1

Fuente: Cuestionario aplicado sobre
estrés laboral y satisfacción laboral

4.4 Asociación entre las variables sociodemográficas y estrés laboral

En la tabla 17, se observa un análisis bivariado de la asociación entre las variables sociodemográficas y estrés laboral, se puede observar que las variables sexo y estrés laboral tienen una asociación estadística significativa a diferencia de las demás.

Tabla 17
Asociación entre las variables sociodemográficas y estrés laboral

Sexo	Bajo n (%)	Intermedio n (%)	Estrés n (%)	Alto n (%)	Valor p
Femenino	193 (96,5)	1 (0,5)	6 (3,0)	0 (0,0)	0.000
Masculino	77 (84,6)	8 (8,8)	3 (3,3)	3 (3,3)	
Grupo etario (años)	Bajo n (%)	Intermedio n (%)	Estrés n (%)	Alto n (%)	Valor p
22 a 30	140 (89,2)	8 (5,1)	6 (3,8)	3 (1,9)	0.435
31 a 40	57 (95,0)	1 (1,7)	2 (3,3)	0 (0,0)	
41 a 50	49 (98,0)	0 (0,0)	1 (2,0)	0 (0,0)	
> 51	24 (100,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	
Área	Bajo n (%)	Intermedio n (%)	Estrés n (%)	Alto n (%)	Valor p
Emergencia	65 (92,9)	4 (5,7)	1 (1,4)	0 (0,0)	0.125
Hospitalización	115 (94,3)	3 (2,5)	3 (2,5)	1 (0,8)	
Quirófano	47 (97,9)	0 (0,0)	1 (2,1)	0 (0,0)	
UCI	43 (84,3)	2 (3,9)	4 (7,8)	2 (3,9)	

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral

4.5 Asociación entre las variables sociodemográficas y satisfacción laboral

En la tabla 18, se observa un análisis bivariado de la asociación entre las variable sociodemográfica y satisfacción laboral, donde se observa que las variables grupo etario (años) y área presentan una asociación estadística significativa con la satisfacción laboral, a diferencia de las otras variables que no presentan dicha asociación.

Tabla 18
Asociación entre las variables sociodemográficas y
satisfacción laboral

Sexo	Insatisfecho n (%)	Indiferente n (%)	Satisfecho n (%)	Valor p
Femenino	8 (4,0)	29 (14,5)	163 (81,5)	0.381
Masculino	7 (7,7)	11 (12,1)	73 (80,2)	
Grupo etario (años)	Insatisfecho n (%)	Indiferente n (%)	Satisfecho n (%)	Valor p
22 a 30	11 (7,0)	18 (11,5)	128 (81,5)	0.000
31 a 40	4 (6,7)	19 (31,7)	37 (61,7)	
41 a 50	0 (0,0)	3 (6,0)	47 (94,0)	
> 51	0 (0,0)	0 (0,0)	24 (100,0)	
Área	Insatisfecho n (%)	Indiferente n (%)	Satisfecho n (%)	Valor p
Emergencia	5 (7,1)	7 (10,0)	58 (82,9)	0.000
Hospitalización	8 (6,6)	11 (9,0)	103 (84,4)	
Quirófano	0 (0,0)	4 (8,3)	44 (91,7)	
UCI	2 (3,9)	18 (35,3)	31 (60,8)	

Fuente: Cuestionario aplicado sobre satisfacción laboral

4.6 Correlaciones entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral

En la tabla 19, se observa en la correlación Pearson de estadística paramétrica entre las variables cuantitativas de las dimensiones de estrés laboral y satisfacción laboral, que existe una correlación fuerte inversa entre todas las dimensiones de ambos cuestionarios.

Tabla 19
Correlaciones entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral

Satisfacción laboral		Intrínseco trabajo	Ambiente físico	Prestaciones	Supervisión	Participación
Estrés laboral						
Respaldo grupo	Correlación de Pearson	-,387**	-,400**	-,448**	-,402**	-,409**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	291	291	291	291	291
Falta cohesión	Correlación de Pearson	-,338**	-,385**	-,424**	-,370**	-,383**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	291	291	291	291	291
Influencia del líder	Correlación de Pearson	-,312**	-,368**	-,430**	-,379**	-,376**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	291	291	291	291	291
Territorio organizacional	Correlación de Pearson	-,382**	-,421**	-,438**	-,395**	-,412**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	291	291	291	291	291
Tecnología	Correlación de Pearson	-,327**	-,383**	-,438**	-,372**	-,382**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	291	291	291	291	291
Estructura organizacional	Correlación de Pearson	-,344**	-,402**	-,461**	-,406**	-,380**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	291	291	291	291	291
Clima organizacional	Correlación de Pearson	-,312**	-,352**	-,426**	-,372**	-,359**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	291	291	291	291	291

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

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral y satisfacción laboral

4.7 Correlación entre el estrés laboral y a satisfacción laboral

Se puede observar en la tabla 20, la correlación Pearson de estadística paramétrica entre las variables cuantitativas de estrés y la satisfacción laborales, indicando que existe correlación fuerte e inversa entre los resultados globales de los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral.

Tabla 20
Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral

		Total, estrés laboral	Total, Satisfacción laboral
Total, estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-,416**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	291	291
Total, Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-,416**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	291	291

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

Fuente: Cuestionario aplicado sobre estrés laboral y satisfacción
laboral

4.8 Plan de mejora para minimizar el estrés laboral en un centro de salud de segundo nivel de atención

En la actualidad recursos humanos es un elemento clave para alcanzar los objetivos de la organización, por lo tanto, tiene la necesidad de vigilar la salud de los trabajadores en todos sus ámbitos. El plan de mejora busca en cuanto a las variables analizadas mejorar las condiciones laborales, es decir, el estrés relacionado al trabajo y la satisfacción laboral.

4.8.1 Objetivo general

Diseñar un plan de mejora para la reducción de los niveles actuales de estrés asociado al trabajo y el mejoramiento de la satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un centro de salud de segundo nivel de atención.

4.8.2 Objetivos específicos

- Desarrollar actividades para prevención de estrés laboral
- Capacitar al personal para el mejoramiento de sus funciones
- Promover habilidades de liderazgo del personal
- Mejorar la integración y trabajo en equipo

4.8.3 Desarrollo del plan de mejora

Se utiliza para el desarrollo del plan de mejora los 7 factores que se identifican en el instrumento para evaluar el estrés. En el plan de mejora se puede observar en la tabla 21 y 22, se indican estrategias que tienen como finalidad reducir los niveles de estrés y aumentar la satisfacción laboral de los profesionales.

Tabla 21

Plan de mejora para minimizar el estrés laboral en un centro de salud de segundo nivel de atención

Plan de mejora					
Factor	Contenido	Objetivo	Actividad	Frecuencia de realización	Responsable
Prevención del estrés laboral	Definición de estrés laboral o Síntomas fisiológicos, emocionales, cognitivos y conductuales asociados al estrés o Causas de estrés laboral: factores organizacionales, relacionados al trabajo y características personales o Fases del estrés laboral: Alarma, resistencia y agotamiento o Consecuencias del estrés laboral o Estrategias para prevenir el estrés laboral	Difundir estrategias para prevenir y afrontar efectivamente el estrés laboral	Capacitación	Cada mes	Gerencia de Talento Humano/Sub dirección de enfermería
Respaldo grupo	Integración y trabajo en equipo	Promover mejores prácticas laborales para que los colaboradores sean capaces de integrar equipos de trabajo efectivos, competentes, competitivos y orientados al cumplimiento de objetivos	Capacitación	Cada mes	Gerencia de Talento Humano/Sub dirección de enfermería
	Fundamentos teóricos y prácticos del trabajo en equipo	Fortalecer las relaciones laborales del personal	Jornada de Integración	Cada mes	Gerencia de Talento Humano/Sub dirección de enfermería
Falta cohesión	Integración y trabajo en equipo	Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencia entre los trabajadores	Capacitación	Cada mes	Gerencia de Talento Humano
Influencia del líder	Mejoramiento de las habilidades de liderazgo	Potenciar las capacidades y habilidades de liderazgo con la finalidad de dirigir equipos de trabajo orientados al cumplimiento de los objetivos organizacionales.	Capacitación	Cada mes	Gerencia de Talento Humano/Sub dirección de enfermería
	Fundamentos teóricos y prácticos de liderazgo				

Fuente: Autor

Tabla 22

Plan de mejora para minimizar el estrés laboral en un centro de salud de segundo nivel de atención

Plan de mejora					
Factor	Contenido	Objetivo	Actividad	Frecuencia de realización	Responsable
Territorio organizacional	Establecer procedimientos claros para la evaluación y control de riesgos basados en los sistemas de gestión de seguridad y salud existentes	Promover mejores condiciones ambientales de trabajo	Capacitación	Cada mes	Gerencia de Talento Humano
	Proporcione un ambiente de trabajo confortable que sea propicio para la salud física y mental				
	Proporcione instalaciones de descanso limpias		Mantenimiento preventivo de instalaciones	Cada mes	Gerencia de Talento Humano
Estructura organizacional	Asegurar de que las tareas y responsabilidades están claramente definidas.	Fomentar cultura organizacional	Capacitación	Cada mes	Gerencia de Talento Humano
	Mantener al personal informado cambios y mejoras que se están realizando dentro de las instalaciones con el objetivo de tomar medidas pertinentes en sus áreas y su bienestar				
Clima organizacional	Comunicación y supervisión	Mejora de condiciones ambientales de trabajo	Reuniones mensuales para comunicar las actividades que han sido más difíciles de ejecutar	Cada mes	Gerencia de Talento Humano
	Reconocer los hitos de los empleados		Reconocer los logros de los trabajadores para mantener su motivación diaria		
	Motivar la salud del colaborador		Fichas medicas Controles médicos	Cada 6 meses	Salud ocupacional

Fuente: Autor

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. En conclusión, una vez terminada la presente investigación, se pudo obtener un diagnóstico del nivel de estrés laboral y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de un centro de salud de segundo nivel de atención, en donde se identificó que el 7 % (21) de la población en estudio presenta niveles de estrés alto y el 81,1 % (236) de la población se encuentra con niveles altos de satisfacción.
2. Se identificó que, entre la asociación entre las variables sociodemográficas y estrés laboral, se encontró que el género donde predomina la presencia de niveles de estrés es el sexo masculino con un 15.4%, seguido por el grupo etario de 22 a 30 años, con un 10.8% y por último el área de UCI predomina entre todas las áreas con un 15.6%, no presentando significancia estadística entre las dos últimas variables. Por otro lado, al aplicar la herramienta chi-cuadrado para conocer la asociación entre las variables sociodemográficas y satisfacción laboral, el género donde predominó la satisfacción fue el sexo femenino con un 81.5%, seguido por el grupo etario de 41 a 50 años con un 100% de satisfacción y, por último, la satisfacción laboral predominó con un 91.7% en el área de quirófano, presentando significancia estadística entre estas dos últimas variables.
3. Se evaluó la relación que hay entre el estrés y la satisfacción laboral, donde se realizó la correlación de Pearson, y se determinó que existe una correlación fuerte e inversa con un coeficiente de -0,416 entre los resultados globales de los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral. En conclusión, el estrés laboral y satisfacción laboral tienen una relación significativa.
4. Finalmente, para aporte fundamental de la presente investigación, se concluyó en diseñar un plan de mejora para la reducción de los niveles de estrés. Para ello se tomaron en cuenta los resultados de los cuestionarios aplicados, con la finalidad de trabajar directamente en los aspectos que tienen a generar mayor influencia sobre el estrés y de esta manera mitigar el impacto del estrés hacia los profesionales de enfermería.

5.2 Recomendaciones

Luego de realizar la investigación y analizar la situación actual del problema a través de los resultados obtenidos del centro de salud de segundo nivel de atención, se establecieron las siguientes recomendaciones.

1. Realizar investigaciones de manera continua para generar información actualizada con respecto a las variables de estrés y satisfacción laboral, como también nuevas formas de evaluación, esto permitirá tener información vigente que permita crear un plan de mejora efectivo para la organización de acuerdo con sus necesidades.
2. Diseñar e implementar programas de promoción y educación preventiva sobre el estrés, para que de manera continua se pueda evaluar, monitorear y controlar el nivel de estrés, y también fomentar la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería para mantener el nivel de estrés bajo y aplicar medidas correctivas y preventivas en caso de que aumente los niveles de estrés.
3. Se recomienda que el centro de salud implemente el plan de mejora y darle seguimiento continuo en corto, mediano y largo plazo para asegurar que se cumplan los objetivos propuestos.

BIBLIOGRAFÍA

- García , R. (2021). *Principales Causas del Síndrome de Burnout en el Personal (Tesis de postgrado)*. Escuela Superior Politécnica del litoral. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/>
- Abanto, K. (2021). Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19. (*Tesis de posgrado*). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55590/Abanto_MEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Abanto, Y. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia (Tesis de postgrado)*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23993>
- Acuerdo Ministerial 82(Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral). (2017). Art. 9.
- Amaya, L. (2019). Prueba chi-cuadrado en la estadística no paramétrica. *Ciencias*, 1(1), 13–17. doi:<https://doi.org/10.33326/27066320.2017.1.829>
- Arcos, F. (2015). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato. (*Tesis de posgrado*). Universidad Católica del Ecuador - Sede Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1077/1/80243.pdf>
- Bahamondes , G. (2020). *Modelo de Estrés de Karasek en Supervisores de Faenas Forestales en la Provincia del BioBío(tesis de pregrado)*. Universida de Concepción, Chile. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/1441/1/Modelo%20de%20Estr%c3%a9s%20de%20Karasek%20en%20Supervisores%20de%20Faenas%20Forestales%20en%20la%20Provincia%20del%20BioB%c3%ado.pdf>
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2018). El estrés como respuesta. *redalyc.org*, 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Bonifacio, S. (2018). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Redalyc.org*, 14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>
- Bravo, M. F. (2021). *Estrés parental y psicoeducación en padres de niños con el trastorno del espectro autista*. Universidad de Llíma. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13817>
- Cárdenas, J. (2020). Incidencia del estrés laboral en el personal de primer nivel de atención del Distrito 12 Palenque – Vinces. (*Tesis de posgrado*). Universidad Internacional del Ecuador, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4087/1/T-UIDE-2301.pdf>

- Carrillo, G. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque*(Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78507>
- Castro, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones laborales: una exploración cualitativa. *Redalyc. org*, 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Catacora, P., Rivera, M., & Luz, D. (2021). Estrés y satisfacción laboral del personal de salud durante la pandemia, Castilla - Arequipa, 2021. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13233/ENcapomk_rividl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *SciELO*, 20(63). Obtenido de Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext
- Cladellas, R., Castelló, A., & Parrado, E. (2018). Satisfaction, health and work-related stress of the university professorship according to their contractual status. *Revista de Salud Pública*, 20(1), 53-59. doi:10.15446/rsap.v20n1.53569
- Código del trabajo(Cod). (2020). *Art.410*.
- Constitución Política de la República del Ecuador(Const). (2008). *Art. 326*.
- Daza, D., Porto, S., & Fang, Y. (2007). Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones. (Tesis de postgrado). Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>
- Decisión del Acuerdo de Cartagena 584. (2004). *Art. 11 y Art.18*.
- Decreto Ejecutivo 2393 de 2003(Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores). (2003). *Art.11*.
- Félix, R., García, C., & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Revista de investigación en ingeniería e innovación tecnológica*, 15(64). Obtenido de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>
- Guayllas, K. (2021). Estrés Laboral y su correlación con el nivel de riesgo. (tesis de postgrado). Escuela Superior Politécnica del Litoral, Piñas. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Iguasnia, S., & Saquisela, M. (2021). Estrés laboral, causas y consecuencias en los docentes de la Unidad Educativa Fiscal Jaime Roldós Aguilera del Distrito Ximena 2 de la ciudad de

Guayaquil. *Dialnet*, 18-28. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897544>

- Kian, K. (2019). Estrés y satisfacción laboral del profesional de Enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital regional de Huacho. (*Tesis de posgrado*). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3536/KIAN%20YSA%20KARI%20NA.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Mesa , N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Revista de enfermería*, 13(3). Obtenido de <http://www.ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/919>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales de España. (2004). *Estrés laboral*. Madrid. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Naranjo, A. (2020). Nivel de estrés laboral en los profesores de la facultad de filosofía, letras y ciencias de la educación ante la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria debido a la pandemia de Covid 19. (*Tesis de posgrado*). Universidad del Azuay, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10180/1/15810.pdf>
- OIT. (2016). Estrés Laboral. *Organización Internacional del Trabajo*. Ginebra.
- OMS. (2004). La Organización del Trabajador y el estrés. Francia: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Internacional de Trabajo. (2018). *Prevención del estrés laboral*. Ginebra. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Washington. Obtenido de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía*. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5103>
- Paredes, L. (2016). *repositorio.uasb.edu.ec*. Obtenido de Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Peña, A. (2021). *Motivación laboral y estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Hospital San José, Loja - Ecuador 2021*(*Tesis de postgrado*). Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68504>

- Proaño, D. (2015). Como el estrés laboral incide en el desempeño de los conductores de transporte de carga pesada Transhércules. (*Tesis de posgrado*). Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7501/1/T-UCE-0007-400i.pdf>
- Resolución de la Secretaría Andina 957. (2008). *Art.5*.
- Resolución del IESS 513(Reglamento del seguro general de riesgo del trabajo). (2017).
- Rojas, F., & Saldaña, G. (2020). Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área de emergencia del Hospital de Cañate. (*Tesis de pregrado*). Universidad Autónoma de ICA, Chincha. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/930/3/F%C3%A1tima%20Pamela%20Rojas%20Garay.pdf>
- Saavedra, L. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud de la Micro Red de Anta – Cusco 2021*(*Tesis de pregrado*). Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76226>
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., & Sánchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral de España. *Scielo*, 10. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rae/a/4JLfsp7hpbbZVqptQT8jvzC/?lang=es>
- Sánchez, P., & Fernández, M. (2021). Nivel de estrés laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Santa María Cutervo. (*Tesis de posgrado*). Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Lambayeque. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9863/S%C3%A1nchez_Pedraza_Yina_Paola_y_Fern%C3%A1ndez_Estela_Roxana_Mariluz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarsosa, K., & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad Y Salud*, 20(1), 44-52. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0124-71072018000100044&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Sarsosa, K., & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Scielo*, 20. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000100044
- Tirado , G., Llorente, M., & Topa, G. (2019). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud. *Dialnet*, 9(2), 59-70. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7109634>

ANEXOS

ANEXO A

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23(ADAPTADO)

El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente.

Puntúa 1: Muy insatisfecho

Puntúa 2: Bastante insatisfecho

Puntúa 3: Algo insatisfecho

Puntúa 4: Indiferente

Puntúa 5: Algo satisfecho

Puntúa 6: Bastante satisfecho

Puntúa 7: Muy satisfecho

1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
4. El salario que usted recibe.
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
8. La iluminación de su lugar de trabajo.
9. La ventilación de su lugar de trabajo.
10. La temperatura de su local de trabajo.
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.
12. Las oportunidades de promoción que tiene.
13. Las relaciones personales con sus superiores.
14. La supervisión que ejercen sobre usted.
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.
18. El apoyo que recibe de sus superiores.
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

ANEXO B

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS. (ADAPTADO)

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

Puntúa 1: si la situación planteada nunca es fuente de estrés laboral.

Puntúa 2: si la situación planteada rara vez es fuente de estrés laboral.

Puntúa 3: si la situación planteada ocasionalmente es fuente de estrés laboral.

Puntúa 4: si la situación planteada algunas veces es fuente de estrés laboral.

Puntúa 5: si la situación planteada frecuentemente es fuente de estrés laboral.

Puntúa 6: si la situación planteada generalmente es fuentes de estrés laboral.

Puntúa 7: si la situación planteada siempre es fuente de estrés laboral.

1. Me causa estrés no comprender las metas y misión de la empresa
2. Me estresa rendir informes a mi superior y subordinado.
3. Me produce estrés que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo
4. Me estresa cuando mi equipo no es adecuado para realizar mi trabajo
5. Me estresa que mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6. Me estresa que mi supervisor no me respeta.
7. Me causa estrés no soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Me causa estrés que mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Me causa estrés que mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización
10. Me causa estrés la estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Me estresa las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño
12. Me estresa que una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo
13. Me causa estrés que mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. Me causa estrés no disponer de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. Me estresa no tener derecho a un espacio privado de trabajo.
16. Me causa estrés que la estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Me causa estrés que mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Me estresa que mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Me causa estrés que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes
20. Me causa estrés que la organización carece de dirección y objetivo.
21. Me causa estrés que mi equipo me presiona demasiado.
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23. Me causa estrés que mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24. Me causa estrés que La cadena de mando no se respeta.
25. Me causa estrés que no se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

ANEXO C

FORMULARIO DE GOOGLE FORMS

Preguntas Respuestas **291** Configuración

Encuesta dirigida a profesionales de enfermería

Esta encuesta se la realiza para un estudio, los datos son confidenciales que tiene como finalidad conocer el 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.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 3

Cuestionario de estrés laboral – OIT-OMS

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés

1. Me causa estrés no comprender las metas y misión de la empresa *

- Nunca
- Rara veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre

2. Me estresa rendir informes a mi superior y subordinado. *

- Nunca
- Rara veces
- Ocasionalmente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Generalmente
- Siempre

ANEXO D

MATRIZ DE EXCEL CON DATOS OBTENIDOS CON EL CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

1. Me causa estrés no comprender las metas y misión de la empresa	2. Me estresa rendir informes a mi superior y subordinado.	3. Me produce estrés que no este en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	4. Me estresa cuando mi equipo no es adecuado para realizar mi trabajo	5. Me estresa que mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	6. Me estresa que mi supervisor no me respeta.	7. Me causa estrés no soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	8. Me causa estrés que mi equipo no respalda mis metas profesionales.	9. Me causa estrés que mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	10. Me causa estrés la estrategia de la organización no es bien comprendida.	11. Me estresa las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	12. Me estresa que una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
Ocasionalmente	Rara veces	Nunca	Rara veces	Nunca	Rara veces	Rara veces	Ocasionalmente	Nunca	Rara veces	Ocasionalmente	Generalmente
Generalmente	Rara veces	Rara veces	Generalmente	Nunca	Rara veces	Nunca	Rara veces	Nunca	Rara veces	Ocasionalmente	Ocasionalmente
Nunca	Nunca	Nunca	Rara veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Rara veces	Nunca
Ocasionalmente	Rara veces	Rara veces	Generalmente	Ocasionalmente	Generalmente	Ocasionalmente	Rara veces	Rara veces	Rara veces	Rara veces	Ocasionalmente
Rara veces	Nunca	Nunca	Nunca	Rara veces	Ocasionalmente	Nunca	Rara veces	Nunca	Rara veces	Ocasionalmente	Ocasionalmente
Generalmente	Ocasionalmente	Rara veces	Ocasionalmente	Generalmente	Generalmente	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Generalmente	Generalmente	Ocasionalmente
Rara veces	Ocasionalmente	Rara veces	Rara veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Rara veces	Rara veces
Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
Rara veces	Rara veces	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Rara veces	Ocasionalmente	Rara veces	Rara veces	Rara veces
Rara veces	Nunca	Nunca	Generalmente	Rara veces	Nunca	Rara veces	Nunca	Rara veces	Rara veces	Rara veces	Rara veces
Rara veces	Nunca	Nunca	Rara veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Rara veces	Nunca	Nunca
Rara veces	Nunca	Rara veces	Generalmente	Rara veces	Generalmente	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Rara veces	Nunca
Ocasionalmente	Ocasionalmente	Rara veces	Generalmente	Rara veces	Rara veces	Rara veces	Ocasionalmente	Rara veces	Rara veces	Generalmente	Generalmente
Nunca	Nunca	Nunca	Rara veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
Nunca	Nunca	Nunca	Rara veces	Rara veces	Nunca	Rara veces	Rara veces	Ocasionalmente	Rara veces	Rara veces	Rara veces
Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
Ocasionalmente	Ocasionalmente	Rara veces	Generalmente	Rara veces	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Rara veces	Rara veces	Rara veces	Rara veces	Ocasionalmente
Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Rara veces	Rara veces	Rara veces
Rara veces	Rara veces	Rara veces	Ocasionalmente	Rara veces	Nunca	Nunca	Rara veces	Nunca	Rara veces	Rara veces	Nunca
Rara veces	Nunca	Rara veces	Rara veces	Nunca	Rara veces	Rara veces	Rara veces	Rara veces	Ocasionalmente	Rara veces	Rara veces
Rara veces	Generalmente	Rara veces	Generalmente	Rara veces	Siempre	Generalmente	Rara veces	Generalmente	Generalmente	Rara veces	Rara veces
Nunca	Nunca	Nunca	Rara veces	Rara veces	Siempre	Nunca	Rara veces	Rara veces	Nunca	Rara veces	Nunca

