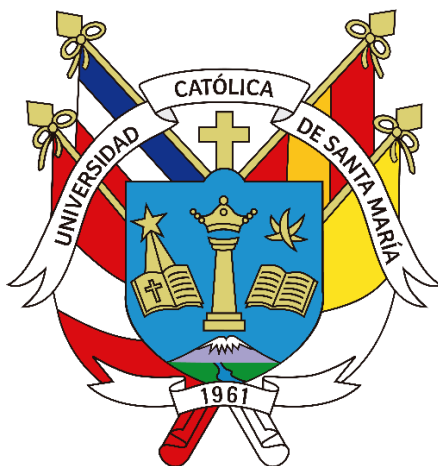


Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente



RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DEL AREA COVID Y EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO HIPOLITO UNANUE. REGIÓN TACNA, 2022.

Tesis presentada por el Bachiller:

Delgado Pinto, Giordano Eddy

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente

Asesora:

Dra. Chocano Rosas de Vizcarra, Teresa Jesús

Arequipa – Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 03 de Julio del 2023

Dictamen: 004901-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 004901, presentado por:

2020002691 - DELGADO PINTO GIORDANO EDDY

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN PERSONAL
ASISTENCIAL DEL AREA COVID Y EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO HIPOLITO UNANUE.
REGIÓN DE TACNA, 2022.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**08831172 - PAJUELO PONCE ELENA ROSSANA
DICTAMINADOR**



**29227646 - BOCARDO DELGADO EDWIN FREDY
DICTAMINADOR**



**29522578 - CALDERON RONDON BERTHING SERAFIN
DICTAMINADOR**



RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DEL AREA COVID Y EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO HIPOLITO UNANUE. REGIÓN TACNA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.wjgnet.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
7	vsip.info Fuente de Internet	1%

AGRADECIMIENTOS



A Dios Padre y María Auxiliadora por ser artífices de mi vida.

A mis padres y amigos por nunca dejar de creer en mí y siempre brindarme todo su apoyo incondicional.

A mis maestros y mentores por ser luz y guía en el proceso de aprendizaje.

A la Universidad Católica de Santa María de Arequipa por admitirme en sus claustros y ser parte de esta gran familia.

EPÍGRAFE



“Un hombre sabio debería darse cuenta de que la salud es su posesión más valiosa”

Hipócrates

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

Análisis y Operacionalización de Variables e Indicadores:..... 2

OBJETIVOS 5

Objetivo General..... 5

Objetivos Específicos 5

HIPOTESIS 5

CAPÍTULO I MARCO TEORICO 6

1. Marco conceptual..... 7

1.1. El Estrés Laboral..... 7

1.2. Episodios de tensión o estrés..... 8

1.3. Modelos de estrés laboral..... 10

1.3.1. Por el ambiente social..... 10

1.3.2. Por la Demanda y control..... 10

1.3.3. Del Desequilibrio-Esfuerzo/Recompensa 11

1.4. Por las Fuentes de estrés laboral..... 11

1.5. Clima laboral..... 12

1.6. Estructura Organizacional..... 13

1.7. Territorio Organizacional..... 13

1.8. Influencia del Líder. 14

1.9. Respaldo de grupo 14

1.10. Consecuencias del estrés 14

1.11. Gestión del estrés laboral 15

1.12. Satisfacción laboral 15

1.13. Conceptos de satisfacción laboral según autor y aproximación	17
1.14. Teorías relacionadas con la satisfacción laboral.....	18
1.14.1. Teoría bifactorial de Herzberg	18
1.14.2. Teoría de la discrepancia Intrapersonal.....	18
1.14.3. Teoría de eventos situacionales	18
1.14.4. Teoría del Ajuste en el trabajo	19
1.15. Factores asociados a estrés y satisfacción del trabajador	19
2. Antecedentes investigativos.....	21
2.1. Locales.....	21
2.2. Nacionales.....	23
2.3. Internacionales.....	25
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	29
1. Técnicas, instrumentos y materiales de Verificación.....	30
1.1. Técnicas e instrumentos	30
1.1.1. Técnicas.....	30
1.1.2. Instrumentos.....	30
1.2. Niveles de Estrés y Baremo:	31
1.3. Ficha técnica:	33
1.4. Cuadro de Coherencias.....	34
2. Campo de verificación	37
2.1. Ubicación espacial.....	37
2.2. Ubicación temporal	37
2.3. Unidades de Estudio.....	37
2.3.1. Población:	37
2.3.2. Muestra:.....	37
2.4. Criterios de Inclusión.....	37

2.5. Criterios de exclusión	37
3. Estrategia de recolección de datos	38
3.1. Organización	38
3.2. Recursos	39
3.2.1. Presupuestos:.....	39
3.2.2. Financiamiento:.....	40
3.3. Confiabilidad y validación de instrumentos	40
3.4. Criterios para el manejo de resultados	40
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
1. Resultados.....	42
1.1. Características generales de la población en estudio.....	42
DISCUSIÓN.....	58
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	73
ANEXO 1 INSTRUMENTO 1 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OMS-OIT	
ANEXO 2 INSTRUMENTO 2 ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL/SPC	
ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL ESTUDIO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN	
ANEXO 4 DICTAMEN DE COMITÉ DE ÉTICA	
ANEXO 5 MATRIZ DE DATOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Características sociodemográficas del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022	42
Tabla 2	Nivel de estrés laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue de la región Tacna, 2022	44
Tabla 3	Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID y del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue de la región Tacna, 2022.	45
Tabla 4	Indicadores de la satisfacción laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID y del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022	46
Tabla 5	Relación entre el estrés y satisfacción laboral en personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022.	48
Tabla 6	Relación entre el estrés y la significación de la tarea en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue Región Tacna, 2022	50
Tabla 7	Relación entre el estrés y las condiciones de trabajo en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue Región Tacna, 2022.....	52
Tabla 8	Relación entre el estrés y el reconocimiento personal y social en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022.....	54
Tabla 9	Relación entre el estrés y los beneficios económicos en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Nivel de estrés laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue de la región Tacna, 2022	44
Gráfico 2	Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID y del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022.....	45
Gráfico 3	Indicadores de la satisfacción laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID y del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022.....	47
Gráfico 4	Relación entre el estrés y satisfacción laboral en personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022.	49
Gráfico 5	Relación entre el estrés y la significación de la tarea en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue Región Tacna, 2022.....	51
Gráfico 6	Relación entre el estrés y las condiciones de trabajo en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue Región Tacna, 2022.....	53
Gráfico 7	Relación entre el estrés y el reconocimiento personal y social en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022	55
Gráfico 8	Relación entre el estrés y los beneficios económicos en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue Región Tacna, 2022.....	57

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación del estrés y satisfacción laboral en personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue de la región Tacna, 2022. Los objetivos específicos son de demostrar el nivel de estrés laboral y analizar el nivel de satisfacción laboral en personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue de la región Tacna, 2022.

En cuanto al tipo de investigación es de campo, explicativo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 71 trabajadores quienes representaron el cien por ciento de los trabajadores que laboraron en el área de COVID y emergencia del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue de la región de Tacna. La técnica fue el cuestionario y los instrumentos fueron Escala de estrés Laboral OIT-OMS para la primera variable y Escala de satisfacción laboral CL-SPC para la segunda variable. Para la estadística inferencial se aplicó la prueba de Chi cuadrado con un nivel de significancia del 5%.

En tal sentido, la hipótesis planteada por el autor fue “Dado que el estrés laboral es un evento en el cual los recursos del trabajador no son suficientes para aprender las exigencias de la carga laboral. Es probable que exista una relación negativa entre el nivel de estrés y satisfacción laboral del personal asistencial de primera línea área COVID y emergencia del Hospital Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022”

Por consiguiente, los resultados mostraron que el 60.6% del personal presentaron niveles bajos de estrés, seguido del 39.4%, quienes presentaron un grado de estrés intermedio. De igual manera, el 73.2% del personal presentaron niveles que se corresponden a estar muy satisfechos laboralmente, mientras que solo el 26.8% del personal exhibieron datos compatibles a hallarse satisfechos laboralmente. Por otra parte, el 49.3% del personal quienes presentaron bajo nivel de estrés, reflejaron niveles altos de satisfacción laboral, mientras que el 15.5% del personal, quienes evidenciaron niveles de estrés intermedio, mostraron magnitudes que reflejaron estar satisfechos laboralmente.

En consecuencia, después de aplicar la prueba estadística se determinó que el estrés y satisfacción laboral presentan relación significativa ($P < 0.05$), por lo tanto, se aceptó la hipótesis. Al mismo tiempo, en cuanto a los indicadores de la satisfacción laboral se determinó que la significación de la tarea también se relaciona significativamente con el estrés laboral. Sin embargo, las dimensiones: Condiciones de trabajo, reconocimiento

personal- social y beneficios económicos, no presentaron significación estadística ($p > 0.05$) con la variable estrés laboral.

Palabras clave: Estrés, satisfacción laboral, personal asistencial, COVID-19, condiciones de trabajo, reconocimiento personal -social, significación de tarea.



ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between stress and job satisfaction among frontline healthcare workers in the emergency and COVID-19 departments of the Hipólito Unanue Support Hospital in the Tacna region in 2022. The specific objectives were to assess the level of work-related stress and analyze job satisfaction among frontline healthcare workers in the emergency and COVID-19 departments of the Hipólito Unanue Support Hospital in the Tacna region in 2022.

The research design was a field study with an explanatory and cross-sectional approach. The population consisted of 71 workers, representing one hundred percent of the staff who worked in the COVID-19 and emergency departments of the Hipólito Unanue Support Hospital in the Tacna region. The data collection technique employed was a questionnaire, and the instruments used were the ILO-WHO Occupational Stress Scale for the first variable and the CL-SPC Job Satisfaction Scale for the second variable. Inferential statistics included the Chi-square test with a significance level of 5%.

The hypothesis posited by the author was "Given that work-related stress occurs when an employee's resources are insufficient to meet the demands of the job, there is likely a negative relationship between the level of stress and job satisfaction among frontline healthcare workers in the COVID-19 and emergency departments of the Hipólito Unanue Hospital. Tacna region, 2022."

The results revealed that 60.6% of the personnel reported low levels of stress, followed by 39.4% who experienced intermediate levels of stress. Similarly, 73.2% of the personnel reported high levels of job satisfaction, while only 26.8% exhibited data indicating moderate job satisfaction. Furthermore, 49.3% of the personnel with low levels of stress demonstrated high levels of job satisfaction, while 15.5% of those with intermediate stress levels showed significant job satisfaction.

Consequently, the statistical analysis demonstrated a significant relationship ($P < 0.05$) between stress and job satisfaction, thus supporting the hypothesis. Additionally, concerning job satisfaction indicators, it was determined that the significance of the task was significantly related to work-related stress. However, the dimensions of working conditions, personal-social recognition, and economic benefits did not show statistical significance ($p > 0.05$) with the work-related stress variable.

Keywords: Stress, job satisfaction, healthcare workers, COVID-19, working conditions, personal-social recognition, task significance



INTRODUCCIÓN

A finales del año 2019 en Wuhan, China, inició el brote epidémico por coronavirus que trascendería a nivel global, provocando en las personas un severo cuadro respiratorio agudo, el cual es una presentación grave de la nueva enfermedad COVID-19, ocasionada por el virus SARS-CoV-2. Generando alta demanda de atención en los centros hospitalarios, principalmente en el área de emergencia (1). Latinoamérica no fue la excepción y presentó altos índices de contagio e ingresos hospitalarios principalmente en los países de Brasil, Chile, Ecuador y Perú. En nuestro país, desde que se registró el primer caso en marzo del año 2020, los casos fueron incrementándose exponencialmente, llegando a promediar más de dos mil hospitalizaciones por día a nivel nacional en los primeros meses del 2022 (2).

En la región Tacna, el Hospital de Apoyo Hipólito Unanue, es centro de referencia COVID donde el investigador laboró entre los años 2021 y 2022. Dónde pudo objetivar empíricamente la manifestación de síntomas por parte del personal de emergencia y áreas COVID, que sugerían estrés e insatisfacción laborales en el contexto de pandemia.

Según diversos estudios, sugieren que la exposición a situaciones de emergencia o estar a cargo al cuidado de personas, en un contexto de presión sanitaria, podrían ser considerados uno de los mayores estados adversos que afectarían el bienestar de las personas que trabajan en centros hospitalarios atendiendo a pacientes principalmente en los servicios de emergencia y actualmente en áreas COVID. Lo que conllevaría a un gran interés de la rama de la medicina: La Salud Laboral.

Se ha observado por medios de comunicación la manifestación creciente en los trabajadores de salud, especialmente en los servicios de emergencia y área COVID por la demanda creciente de pacientes, las largas jornadas laborales, los recursos limitados y por supuesto el miedo al contagio. Lo que agrava lo descrito es la poca atención que se le brinda a la salud mental en el Perú y, teniendo en cuenta que la población médica que atiende en áreas de emergencia y COVID representan el recurso humano que atenderá los problemas de salud inmediatos en las diversas regiones del país, es pues, que despierta un gran interés en el investigador. Por ello, es necesario resolver e identificar los factores significativos relacionados a estos problemas y aportar los resultados para así, poder considerarlos como tarea fundamental en salud laboral y cuidar nuestro recurso humano.

Análisis y Operacionalización de Variables e Indicadores:

Variables	Indicadores	Subindicadores
<p>Estrés laboral: Es elevento en el cual los recursos del trabajador no son suficientes paraafrontar las exigencias de la carga laboral. Actualmenteel estrés ocupacional en el sector salud es considerado como un reto en lasgestiones laborales.</p>	Clima organizacional	Conocimiento de misión y metas de organización
		Comprensión de la estrategia de la organización
		Relación de políticas de empresa y buen desempeño
	Estructura organizacional	Relación equipo de trabajo -tiempo de trabajo
		Relación superior-subordinado
		Papeleo de la estructura formal
		Respeto por la cadena de mando
	Territorio organizacional	Actividades y espacio privado del trabajo
		Comodidad con otras unidades de trabajo
	Tecnología	Relación trabajo-tiempo-equipo
		Tecnología para realizar un trabajo de importancia.
		Conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
	Influencia del líder	Respaldo del supervisor hacia el empleado
		Respeto del supervisor hacia el empleado
		Preocupación del Supervisor hacia el bienestar de empleado
		Confianza del supervisor hacia el desempeño laboral del trabajador
	Falta de cohesión	Sensación de pertenencia a un grupo de trabajo
		Prestigio del grupo dentro de la organización
		Organización del grupo
		Presión del grupo hacia el trabajador
Respaldo del grupo	Respaldo del grupo en materia de metas profesionales hacia el trabajador.	
	Prestigio del grupo dentro de la organización	
	Ayuda técnica por parte del grupo	

<p>Nivel de Satisfacción Laboral: Conjunto de actitudes y emociones que muestra el trabajador hacia su entorno laboral.</p>	<p>Significación de la Tarea.</p>	El ambiente de trabajo relacionado al desempeño del trabajador
		Sensación de justicia del trabajo realizado
		Sensación de plenitud salarial
		Disfrute de la labor de trabajo
		Comodidad del ambiente de trabajo
		Sensación de cobertura de expectativas económicas
		Sensación de felicidad por logros obtenidos
	<p>Condiciones de trabajo.</p>	Sensación de aburrimiento del trabajo
		Distribución física del ambiente de trabajo
		Sensación de mal trato por parte de la institución policial
		Disposición de los jefes sobre las consultas del trabajador
		Sensación de conformidad con el sueldo recibido
		Sensación de explotación laboral
		Conformidad con el horario
	<p>Reconocimiento personal y /osocial</p>	Relación de calidad de trabajo y relación con el jefe
		Relación con los superiores
		Comprensión por parte de los jefes
		Sensación de utilidad en el trabajo
		Conformidad con el trabajo
	<p>Beneficios económicos</p>	Aburrimiento de las tareas realizadas
Sensación de ayuda en el grupo de trabajo		
Mi sueldo es muy bajo con relación a la labor que realizo		
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra		
Me agrada trabajar con mis compañeros		
	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	
	Prefiero guardar distancias con las personas con las que trabajo	

El presente trabajo tiene relevancia científica debido a que radica en reconocer primeramente que trabajar en áreas de emergencia o en áreas COVID-19 mientras se vive una pandemia, se considera una situación crítica debido a las elevadas tasas de transmisión y mortalidad, a pesar de que se cuenta con vacunas. Investigaciones como la presente alcanzan su relevancia al describir la línea de base en el cual los servidores asistenciales de salud de primera línea, que están directamente expuestos no sólo a la posibilidad de infección sino a una exposición aun igual de preocupante, se encuentran en su nivel de tensión frente a factores estresantes y como estos estados llevará a condiciones de insatisfacción laboral que generalmente no es medida técnicamente y muchas veces solo estimada empíricamente.

Muestra relevancia humana debido a que tendrá como principal aporte primero conocer el nivel de estrés y luego determinar si ese nivel de estrés se relaciona de algún modo con cuán satisfecho se encuentra el personal en su entorno laboral de salud asistenciales altamente expuestos y probablemente más vulnerable que los demás trabajadores de salud de las áreas de emergencia de un Hospital Hipólito Unanue emblemático de la Región Tacna. Diferenciar esta relación según variables determinantes laborales y personales es de especial trascendencia en medicina ocupacional porque permitirá poner al alcance de gestores de salud, aportes para que puedan visualizar con claridad el problema y logren implementaciones alternativas oportunas con el personal no solo de atención o trato directo con el paciente sino también para beneficio del personal administrativo y de limpieza y logren alcanzar niveles óptimos de bienestar en su trabajo. El investigador en medicina ocupacional debe de exponer esta necesidad y presentar las mejores sugerencias, pues está en la capacidad de diferenciar las diferentes variables que se exponen en la diaria labor.

Tiene relevancia contemporánea ya que al evaluar las variables en contexto suscitados en contexto de Pandemia, nos permite esclarecer la magnitud de la sobrecarga mental de estos trabajadores, la escasez muchas veces de recursos de protección o de apoyo asistencial, la falta de tratamiento en caso de ser afectado directamente o la inseguridad aún de vacunación actual, hacen que este grupo de trabajadores se conviertan en una población altamente vulnerable que amerita establecer planes de estudio para contrarrestar los eventos de riesgo. Los hallazgos pretenden ser un aporte que serviría para establecer en los servicios seleccionados planes dirigidos con base previa observada y medida, así como proponer estudios que fortalezcan la propuesta futura de general protocolos de protección y prevención en el personal con estas características.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación del estrés y satisfacción laboral en personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022

Objetivos Específicos

Demostrar el nivel de estrés laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022

Analizar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID y del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue Región Tacna, 2022

HIPOTESIS

Dado que el estrés laboral es un evento en el cual los recursos del trabajador no son suficientes para aprender las exigencias de la carga laboral.

Es probable que exista una relación negativa entre el nivel de estrés y satisfacción laboral del personal asistencial de primera línea área COVID y emergencia del Hospital Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022.



CAPÍTULO I
MARCO TEORICO

1. Marco conceptual

1.1. El Estrés Laboral

Se entiende por estrés laboral, como el evento en el cual los recursos del trabajador no son suficientes para afrontar las exigencias de la carga laboral. Actualmente el estrés ocupacional en el sector salud es considerado como un reto en las gestiones laborales (3).

Patologías asociadas al estrés como insomnio, problemas gastrointestinales, ansiedad y depresión aún no están siendo abordadas en la mayoría de los programas laborales nacionales e internacionales (4).

El estrés ocupacional se presenta como una patología principal de estos tiempos modernos, especialmente en el campo de la salud ocupacional. Los servicios con alta presión y exigencia han determinado la aparición de diferentes factores asociados que hacen necesaria las investigaciones diferenciadas por cada servicio y región. Una revisión de 25 artículos de texto completo realizados por Vásquez, elegidos para una revisión sistemática de trabajos de alta calidad, revelaron que la alta tasa de atención como la carencia de apoyo fueron variables asociadas al estrés laboral. Asimismo, de la revisión realizada se encuentra que existían un gran desequilibrio esfuerzo-recompensa además de una injusticia percibida en casi todos los trabajos publicados y revisados. Sólo una de las 25 experiencias de investigación, demostraban que en el servicio existía un programa que estaba destinado a reducir el estrés en los trabajadores de salud (5).

Existen muchos comportamientos inadecuados asociados al estrés, siendo aquellos que modifican perjudicialmente el estilo de la vida cotidiana, como ser el hábito de fumar y el consumir sustancias psicoactivas, que generalmente conducen a cometer accidentes u errores inesperados. Los casos extremos llevan a estados de agotamiento extremo, emocional y falta de rendimiento en las tareas (6).

Una falta de rotación en los servicios es una variable ampliamente asociada a estados severos de estrés laboral.

El estrés laboral es un daño ya reconocido en los trabajadores de la salud.

En los servicios hospitalarios, la alta exigencia y la poca claridad en las funciones que llevan a exigir tareas más allá de las fuerzas de los trabajadores de salud, así

como las largas jornadas de trabajo se asocian a niveles de depresión y ansiedad en los trabajadores de salud de las diversas carreras profesionales (7, 9).

Una investigación reveló que las exigencias de los pacientes para con el médico estaban muy relacionadas a estados de estrés laboral (10).

Las evidencias existentes refieren que en el ámbito laboral los sanitarios que proceden de los servicios de emergencia suelen experimentar mayores tasas de ansiedad, agotamiento, comparados a los de sus colegas de otras áreas.

Todo esto aunado a la falta de apoyo de la parte gerencial, el problema se hace mayor y puede desbordar los límites del propio control del trabajador, necesitando al final de todo, ayuda de otros profesionales o programas para afrontar su situación

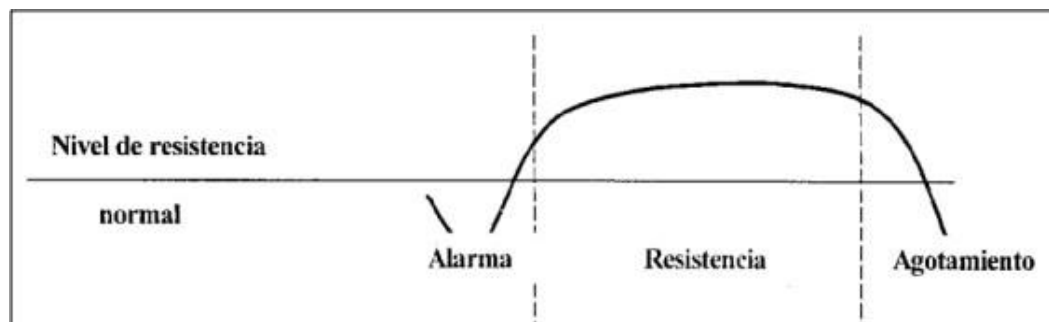
Los problemas de estrés laboral incluyen también muchas veces rasgos de poca preocupación o empatía por los demás. El escaso apoyo de los directivos en estos aspectos acrecienta la irritabilidad, los errores clínicos y los planes de desarrollo personal (11, 12).

1.2. Episodios de tensión o estrés

Para Seyle, los estímulos generan respuestas, así la fase de alarma se da una vez que el individuo se confronta a los estímulos, o tensores responsables del estrés; eso propiciaría un incremento de la adrenalina e incremento por consecuencia del malestar. La fase que sigue es el resistir, y se daría cuando la persona trata de contestar al tensor. En situaciones en que la respuesta a los estímulos tensores se negativa, entonces, la persona se introducirá a la fase de debilidad, y es allí en que los estímulos estresantes persistirán generando así malestares de tipo fisiológico como psicológico (13).

Figura 1

Fases del estrés según Seyle.



Fuente: Zuñiga, (13).

Seyle, propuso que se empleen las palabras “*distrés*” y “*eustrés*” con el fin de diferenciar los componentes generadores de estrés. De esta forma, diría que existen por lo menos 2 tipos de estrés que sufriría el individuo según el impacto generado. El *distrés* produciría signos de fatiga constante, desencadenando en una disminución de la calidad laboral; inclusive tal bajo rendimiento podría conllevar a que la persona pierda el trabajo (14).

El estrés generado en el entorno del trabajo perjudica negativamente a la salud tanto física como mental en el personal que labora en ambientes principalmente de alta exigencia laboral, gracias esa exigencia de la fuerza aboral moderna, resulta casi imposible que no exista presión laboral para empleado. El estrés surge una vez que la presión se hace desmesurada o difícil de mantener el control (15).

Cada vez las actividades laborales de este mundo globalizado, por pequeño que parezca conlleva a sufrir algún grado de estrés, a diferentes niveles en el personal y ese estrés proviene por el modo como se resuelve habitualmente las exigencias laborales (16).

1.3. Modelos de estrés laboral

En la teoría se tienen diferentes modelos que proponen los autores describir el estrés ocupacional, así tenemos lo siguiente:

1.3.1. Por el ambiente social

Ya en 1962 French y Kahn, plantearon que el estrés se manifestaba por 4 recursos primordiales en el proceso que tiene como consecuencia desencadenar estrés laboral:

- Primero: Las condiciones físicas y sociales de entorno laboral
- Segundo: La Percepción subjetiva del contexto laboral
- Tercero: Repertorio de respuestas del trabajador por las características laborales
- Cuarto: Implicancias en la salud mental y física (17).

1.3.2. Por la Demanda y control

Es conocido como “el modelo de las solicitudes, limitaciones y apoyo” tema de actual vigencia por los elementos tensiones de la misma actividad laboral. Donde el trabajador busca en primer lugar aprender del entorno laboral, entender lo que hace produciendo en segundo lugar satisfacción por el trabajo realizado en su entorno ocupacional. Este modelo explica que el estrés ocupacional va en funcionalidad con las solicitudes del campo emocional del trabajo y del grado con que pueda apoderarse de elementos como creatividad, decisión, confianza entre otros. El control es entendido como el grado de recursos (formación, capacidades, participación) que tiene el trabajador para encarar a aquellas solicitudes (18).

La mezcla de solicitudes y control puede ofrecer sitio a 4 combinaciones, las cuales son:

- a) Estrés alto: nace una vez que se haya combinado la exigencia laboral alta con la exigencia emocional alta también, pero con un inadecuado control del trabajo realizado.

- b) Estrés bajo: sucede una vez que haya habido baja solicitud de trabajo con un alto control que se exige al trabajador para calificarlo como un buen trabajo realizado en ese caso los trabajadores están constantemente aprendiendo.
- c) Trabajo pasivo: Se da cuando la labor que realiza el trabajador no implica mayor exigencia, no tienen que encarar exigencias, tampoco poseen dominio sobre el trabajo encargado, por lo general esos trabajos no involucran el poseer cierta competencia profesional, al punto de generar en el trabajador tedio por la monotonía del trabajo.

1.3.3. Del Desequilibrio-Esfuerzo/Recompensa

El modelo de Johannes Siegrist explica de modo cuantitativo la presencia del estrés del trabajador, definiendo claramente cuáles son las fuentes generadoras de estrés y cómo el estrés puede generar a la empresa disonancia por los altos costes que implica como pérdidas o ganancias. Si el modelo de Demandas-Control se uniera a más propiedades concretas de la labor, este modelo estima que el trabajador posee grandes habilidades para el trabajo encargado y el costo que éste da a la interacción recíproca demostrado por el buen o mal trabajo realizado, en otras palabras, la recompensa será de acuerdo con el esfuerzo realizado por el trabajador (18).

1.4. Por las Fuentes de estrés laboral

Ya es común que el personal empleado evidencie a menudo cierto grado de estrés, se ha convertido en una condición propia del estilo de vida moderna. Pues existen diversas fuentes de estrés que influyen en el ser humano, entre las que se podría mencionar como fuentes internas propias del ámbito laboral, como las personales esto implica la carga emocional que la misma persona carga al entorno laboral. Y entre las relacionadas con las fuentes organizacionales, dichos componentes son de manera directa involucrados con la institución o centro donde labore en sí y esas fuentes toman numerosas maneras. Algunos autores, agrupan las fuentes internas (laborales) en 5: función del cargo, desarrollo profesional, condición laboral, interrelaciones personales y política y composición de la organización (19).

1.5. Clima laboral

El clima en un centro de trabajo puede ser diverso, como por ejemplo ser un clima agradable, cordial, relajado o por el contrario mostrar un ambiente tenso, desagradable, ese clima puede influir en el aspecto emocional del trabajador y muchas veces depende del grado de susceptibilidad y el modo con que perciba el entorno laboral del trabajador o cada uno de los trabajadores. El término "entorno laboral psicosocial" aparece con frecuencia en los artículos de investigación, incluidos los publicados en el *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*. Recientemente, el primer manual internacional sobre el campo emergente de la epidemiología psicosocial" aborda ampliamente la contribución de las condiciones psicosociales de trabajo a la salud y la enfermedad (20).

Sin embargo, también existe un debate controvertido sobre el significado de la palabra "psicosocial" y sobre si pudiera potenciar un enfoque en los fenómenos psicológicos y desviar la atención del entorno laboral. Estas preocupaciones motivaron recientemente a la Autoridad Sueca del Entorno Laboral a eliminar el término "entorno laboral psicosocial" cuando publicaron su nueva disposición sobre el entorno laboral organizativo y social: Un término común utilizado para este entorno de trabajo es psicosocial. Se trata de un concepto amplio que básicamente se refiere a cómo el individuo experimenta y responde a su entorno y, por tanto, el individuo se convierte en el centro de atención. En cambio, hemos optado por destacar las condiciones y requisitos organizativos y sociales en el trabajo porque es lo que el empresario puede controlar (21).

Un reto para la investigación del entorno laboral psicosocial es las condiciones de trabajo que "se meten en la piel" de los trabajadores y se supone que alteran las cogniciones, las emociones, el comportamiento y la fisiología de los trabajadores, un proceso que también se ha denominado "encarnación" (22).

Se trata de un proceso bidireccional, en el que no sólo las condiciones de trabajo alteran la mente y el cuerpo de los trabajadores, sino que las cogniciones y emociones de los trabajadores también alteran la forma en que éstos experimentan las condiciones de trabajo. Esto plantea la cuestión de hasta qué punto las condiciones de trabajo en el entorno difieren de las condiciones de trabajo experimentadas por el individuo, una cuestión que es especialmente crucial para la investigación que pretende determinar las condiciones de trabajo psicosociales como exposiciones en

el entorno, pero que por razones prácticas mide estas condiciones mediante el autoinforme del individuo. Una cuestión relacionada es hasta qué punto la experiencia de las condiciones de trabajo requiere un proceso consciente, o si ciertas condiciones de trabajo pueden ser incorporadas sin tener en cuenta la conciencia del individuo (22, 23).

1.6. Estructura Organizacional

Las propiedades organizativas son esencialmente la forma en que se hacen las cosas en cada organización, e incluyen la cultura de las organizaciones (es decir, las creencias normativas y las expectativas de comportamiento compartidas y la estructura (es decir, la centralización del poder y la jerarquía entre el personal y los empleados). Las percepciones individuales y compartidas se refieren a las propias percepciones de los empleados sobre el lugar de trabajo (clima psicológico), así como a las percepciones colectivas del lugar de trabajo (clima organizativo); por ejemplo, las opiniones del personal sobre la disposición de la organización a implantar un Plan de Mejora, así como la opinión de toda la organización sobre la importancia de un Plan de Mejora (24).

Un aspecto del contexto social que influye en la adopción, implantación y adaptación es la cultura de la organización. Las culturas que apoyan el logro, la autorrealización, los comportamientos humanistas y la afiliación con los compañeros de trabajo promueven la innovación y son más propensas a adoptar tecnologías de vanguardia. En cambio, las culturas cuyas normas se caracterizan por la aprobación, la dependencia, la evitación, la competencia, el poder y el perfeccionismo, son más propensas a rechazar o resistir la innovación. Las nuevas estrategias son inherentemente vulnerables a la cultura organizativa en la que se introducen, y es tan probable que se modifiquen y reinventen para adaptarse al contexto de la organización como que cambien las organizaciones en las que se implantan (25,26).

1.7. Territorio Organizacional

Para algunos autores territorio organizacional es el conjunto de factores, conceptos teóricos, empíricos o analíticos concebidos como un constructo social que podría contener diversidad de factores y dimensiones relacionados a una organización (27).

1.8. Influencia del Líder.

Diversas teorías sobre el liderazgo han concluido que las organizaciones dependen de la influencia de un buen líder. El líder de un equipo es pieza fundamental para el desarrollo de una organización, estableciendo metas en común y articulando los objetivos para un buen trabajo equipo. Por ello en la literatura han sido descritos las consecuencias de cada estilo de liderazgo desde el punto de vista de objetivos organizacionales y el impacto en la salud mental de los trabajadores (27).

1.9. Respaldo de grupo

Los sistemas de apoyo mediante el respaldo de grupos han sido utilizados por las organizaciones para realizar diversas tareas, como la planificación de objetivos, la edición de documentos de grupo, la resolución de conflictos de grupo, la generación de ideas sobre problemas empresariales y la votación de cuestiones, pero rara vez se han utilizado para el desarrollo o la evaluación de un sistema de información de gestión. Sin embargo, puede lograrse una importante sinergia integrando las técnicas tradicionales de desarrollo y evaluación de sistemas con los responsables o direcciones. Aunque un adecuado respaldo de grupo puede utilizarse de forma productiva a lo largo de todo el ciclo de vida del desarrollo de la institución, puede utilizarse un Plan Integral para evaluar la eficiencia y la eficacia de los sistemas de apoyo (28).

1.10. Consecuencias del estrés

A principios de los años sesenta, los neuropéptidos fueron reconocidos como compuestos sin efectos sobre el sistema endocrino periférico. Sin embargo, se determinó que las hormonas son capaces de provocar efectos biológicos en diferentes partes del Sistema Nervioso Central (SNC) y desempeñan un papel importante en el comportamiento y la cognición (29). En 1968, McEwen sugirió por primera vez que el cerebro de los roedores es capaz de responder al glucocorticoide como uno de los operadores de la cascada del estrés. Esta hipótesis de que el estrés puede provocar cambios funcionales en el SNC fue entonces aceptada (30). A partir de entonces, se reconocieron dos tipos de receptores corticotrópicos (glucocorticosteroides y mineralocorticoides). Se determinó que la afinidad de los receptores de glucocorticosteroides con el cortisol y la corticosterona era aproximadamente una décima parte de la de los mineralocorticoides (31).

Los efectos del estrés en el sistema nervioso se han investigado durante 50 años (32). Algunos estudios han demostrado que el estrés tiene muchos efectos en el sistema nervioso humano y puede provocar cambios estructurales en diferentes partes del cerebro (33). El estrés crónico puede provocar la atrofia de la masa cerebral y la disminución de su peso. Estos cambios estructurales provocan diferencias en la respuesta al estrés, la cognición y la memoria. Por supuesto, la cantidad e intensidad de los cambios son diferentes según el nivel de estrés y la duración de este. Sin embargo, ahora es evidente que el estrés puede provocar cambios estructurales en el cerebro con efectos a largo plazo en el sistema nervioso (34).

Portanto, es fundamental investigar los efectos del estrés en diferentes aspectos del sistema nervioso.

1.11. Gestión del estrés laboral

No obstante, las últimas indagaciones concluyen que para que estas intervenciones tengan triunfo han de ir acompañadas de un entrenamiento en tácticas de afrontamiento del estrés a grado personal (individual y/o grupal). En el marco de la prevención y desempeño del estrés personal resaltan 4 tácticas simples: relajación, reestructuración cognitiva, ensayo de capacidades y resolución de inconvenientes (35).

1.12. Satisfacción laboral

La Organización Mundial de la Salud OMS ha expuesto en innumerables veces y a través de documentos y guías a nivel mundial lo importante y necesario que es para las instituciones contar con personal de salud bien capacitado, competente en las distintas especialidades médicas que permitan una adecuada atención de salud distribuidas geográficamente con equidad. La retención de los profesionales competentes es una tarea que los gestores en salud deben de adoptar como estrategia prioritaria. La OMS afirma que esa retención parte por la necesidad de tener un trabajador satisfecho con su labor que le permita ser proactivo en cada una de las tareas asignadas (36). Asimismo, las Naciones Unidas han afirmado que el capital humano asistencial es en suma el elemento esencial para alcanzar el tercer objetivo de desarrollo sostenible de garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades (37).

La calidad de la prestación está altamente asociada a la atracción y retención de personal sanitario cualificado y comprometido. Sin embargo, el entorno laboral en el cual se desenvuelve los médicos, enfermeras, técnicos y demás se caracterizan generalmente por las fuertes exigencias, baja supervisión capacitante, el estrés asociado a la ética, los horarios de labor extenuantes, los bajos salarios y, para casi todos los profesionales, las bajas oportunidades de desarrollo profesional. El personal asistencial experimenta un progresivo aumento de la insatisfacción debido a las elevadas exigencias e instituciones que los ve sólo como un recurso que puede ser cambiado y que se agrava con la insuficiente administración del tiempo, habilidades y apoyo social en el trabajo (38).

El Modelo de Gestión de Salud (MGS) laboral vigente en una institución, influye marcadamente en el clima organizacional del área donde se desarrolle la labor (39).

Un MGS puede definirse de forma más amplia como la forma en que se prestan los servicios sanitarios, ya que su objetivo es garantizar que las personas reciban la atención adecuada, en el momento adecuado, por el equipo adecuado y en el lugar adecuado (40).

La mejora continua de los procesos y monitoreo de los resultados en forma eficiente son los objetivos primordiales de la aplicabilidad de un MGS (41).

En ese contexto la satisfacción de los profesionales sanitarios debe observarse como definitorios del éxito que pueda tener un MGS al momento de ser implantado. Como se sienta el servidor consigo mismo afectará directamente al tratamiento y la salud de los pacientes. Existe ya un interés creciente en la gestión ocupacional moderna de tener una labor centrada en la persona, especialmente desde que la OMS ha solicitado que oriente a los pacientes a participar en la responsabilidad de evaluar y opinar sobre los servicios. La aplicación de un MGS centrada en el trabajador ha sido respaldada por organizaciones profesionales y de pacientes (42).

1.13. Conceptos de satisfacción laboral según autor y aproximación

Figura 2

Conceptos de satisfacción laboral según autor

Aproximación	Autor	Concepto de satisfacción laboral
Respuesta afectiva hacia el trabajo	Locke, 1976	<i>"Estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de la experiencia laboral"</i>
	Werther & Davis, 1982	<i>"Conjunto de sentimientos mediante los cuales los empleados perciben su trabajo"</i>
	Price & Mueller, 1986	<i>"Nivel en el cual los trabajadores gustan de su trabajo"</i>
	Bravo et al., 1996	<i>"Conjunto de actitudes que desarrolla el individuo hacia su situación laboral, las cuales parten de una evaluación general de su trabajo, o sobre facetas específicas del mismo"</i>
	Robbins, 1998	<i>"Conjunto de emociones y actitudes que tiene el trabajador respecto a su organización y su labor en ella"</i>
Respuesta afectiva con énfasis en la comparación	Wright & Cropanzano, 1950	<i>"Reacción afectiva surgida de contrastar la realidad laboral con las expectativas del individuo sobre dicha realidad"</i>
	Morse, 1953	<i>"Reacción afectiva surgida a partir de la satisfacción de lo que el individuo cree que debe recibir de su trabajo" (...) "Depende del nivel de las aspiraciones del individuo y su percepción de la consecución de dichas aspiraciones"</i>
	Lawler, 1973	<i>"La satisfacción laboral surge de una comparación intrapersonal y otra interpersonal" (...) "Primero compara lo que realmente recibe con lo que piensa debería recibir, y posteriormente compra lo obtenido por sus pares y lo que obtiene él"</i>
	Muchinsky, 1993	<i>"La satisfacción laboral surge de la comparación de los beneficios obtenidos por sus pares y los obtenidos por él. A menor discrepancia, mayor satisfacción"</i>

Fuente: Boada, Natalia, (69).

1.14. Teorías relacionadas con la satisfacción laboral.

1.14.1. Teoría bifactorial de Herzberg

Si bien esta es una teoría motivacional, se la estima como alusión debido a que dice que la satisfacción e insatisfacción orientan la conducta de los trabajadores, siendo los dos el resultado de los denominados componentes de motivación y limpieza, respectivamente. Según Frederick Herzberg, la satisfacción del sujeto en el trabajo es dependiente de 2 tipos de componentes de motivación o componentes intrínsecos como: a) Reconocimiento, b) Libertad en el trabajo, c) Logros, d) Responsabilidad y c) Promoción laboral. Sin embargo, la insatisfacción es provocada por la carencia de los denominados componentes de limpieza o componentes extrínsecos, los cuales se hallan en el ambiente de trabajo. Para Herzberg, los componentes de limpieza previenen la insatisfacción gremial, sin embargo, no consigue la satisfacción al no estar referente con la tarea o naturaleza del trabajo, lo que tiene un sentido para el colaborador al estar referente al aumento personal. Como conclusión, se necesita enfocarnos en la dinámica de la ejecución del trabajo para averiguar sobre la satisfacción gremial (43).

1.14.2. Teoría de la discrepancia Intrapersonal

La llamada Teoría de satisfacción de facetas instituye que la interacción entre satisfacción gremial está mediada por las recompensas conseguidas por el trabajador y la igualdad percibida en medio de las recompensas. La discrepancia crea insatisfacción (43).

1.14.3. Teoría de eventos situacionales

Esta teoría sugiere que la satisfacción gremial es producto de los componentes llamados propiedades y eventos situacionales y no particulares (43).

Las propiedades situacionales, las cuales son los puntos laborales valorados por el trabajador al admitir el puesto, como: a) Salario, b) Oportunidades de promoción, c) Condiciones de trabajo, d) Supervisión y e) Políticas de la organización; dependen del ámbito, como el entorno social, el sueldo, vacaciones, condiciones laborales y demás puntos involucrados (44).

Sin embargo, los eventos situacionales son componentes laborales que no fueron valorados anteriormente por el trabajador, y ocurrieron una vez aceptado el puesto, ejemplos de ciertos eventos situacionales son: descanso otorgado por terminar una labor (positivo) y desperfectos en maquinarias de la compañía (negativo) (43).

1.14.4. Teoría del Ajuste en el trabajo

Teoría que dice que es más factible que el trabajador perciba su trabajo como satisfactorio al haber una interacción más estrecha entre los refuerzos (premios) de la organización con los valores que la persona busca saciar por medio de la actividad gremial (estatus, tranquilidad, estabilidad, logro y autonomía). Lo que se relaciona con que el trabajador vaya a ser percibido satisfactoriamente por su empleador, siendo esto último algo más factible cuanto más se relacionen las capacidades del sujeto con los requerimientos de la funcionalidad (44).

1.15. Factores asociados a estrés y satisfacción del trabajador

La atención a pacientes en los servicios de emergencia puede causar estados negativos en los profesionales de la asistencia, por la alta asociación de factores propios de la labor asociados a aumento de los niveles de estrés, malestar e insatisfacción laboral (45, 46).

Hasta los actuales tiempos, la información médica “no ha examinado la experiencia del clínico en un sentido holístico”. Existen factores propios del profesional, así como los de su entorno laboral que son determinantes en la atención basada en el valor. Se hace necesario desarrollar trabajos que identifiquen esos factores diferenciados por región, servicios, grupos humanos, etc. así comprender mejor la eficacia de las herramientas de medición oportunas para evaluarla. Algunos estudios muestran que la capacitación en habilidades de comunicación por parte del personal sanitario podría tener un impacto positivo en la calidad de la atención a pacientes, sin embargo, esto podría generar sensación de tensión adicional (47, 48).

El documento de “Carga Mundial de Enfermedades, Lesiones y Factores de Riesgo (GBD)” del 2019 proporciona un consolidado basado en evidencia investigativa respecto a los diferentes factores de riesgo y tendencias asociadas a la salud considerados como determinantes en las diferentes relaciones de fenómenos actualmente sanitarios. El GBD 2019 consideró en su estudio a 204 países, así como

el análisis de administrativo de 22 países, desde 1990 hasta 2019 en más de 3.000 a 5.000 millones de estimaciones de evidencia basada en mediciones de los sistemas de salud y que son necesarios para la discusión mundial, nacional y regional. Del conjunto de factores expuestos, se analizan que el estrés, satisfacción, ansiedad, depresión, etc. en el trabajador se puede diferencia por factores determinantes que marcan su diferencia por grupos o regiones, donde la edad, el sexo, ingreso salarial, nivel de perfeccionamiento, etc., marcarán las diferencias significativas en cada región (48).

En este contexto, son múltiples los factores que determinan si una experiencia en el trabajo resulta estresante o no. A continuación, se mencionarán cuatro de los principales factores (49).

- 1) La percepción, la cual es un proceso psicológico por medio del cual el individuo recolecta información de su ámbito y le da un sentido a el caso que se muestra. La percepción del trabajador del caso determinara la forma en que experimenta estrés, o en que no lo presente. Lo cual puede ser estresante para un colaborador para otro puede pasar inadvertido. De la misma forma, una situación estresante, como el cambio de funcionalidades o novedosas, podría ser un reto para el individuo y crear estrés. Caso opuesto, para otra persona podría ser una situación amenazante y generarle (48).
- 2) La experiencia previa que posee la persona. El trabajador reaccionará ante el estresor en base a eso. De la experiencia previa depende que se genere más o menos estrés en la persona. En este ámbito influirán factores tales como la capacitación del colaborador y sus años de experiencia. Frente a una situación estresante, se verá más afectada el individuo menos experimentado o que cuenta con una menor capacitación (50).
- 3) La existencia o ausencia de ciertas personas influye en el estrés que muestra el trabajador. Tal es la situación, que un colaborador que se desenvuelve correctamente y con control ante una situación estresante, puede influir en su compadre de forma positiva, o sea, este va a poder encarar de una forma más emocional a la situación estresante. Caso opuesto, ciertas personas tienen la posibilidad de crear un impacto negativo y ocasionar irritación y/o ansiedad, lo que disminuye la competencia del trabajador para confrontar el estrés (49).

- 4) Las diferencias particulares, las cuales tienen la posibilidad de influir en que el trabajador presente o no estrés, y en la forma como realice ante ello. Las motivaciones, reacciones, personalidad y capacidades tienen la posibilidad de decidir el nivel de estrés que presente el individuo. En analogía con el componente percepción, lo cual para un trabajador puede traer estrés, para otro no (50).

2. Antecedentes investigativos

2.1. Locales

Jiménez Calderón, Alexa Celeste en su trabajo “Satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primera y segunda línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud, Tacna – 2020”, Perú, 2020. El objetivo del estudio en mención fue reconocer el grado de satisfacción laboral y salud mental en personal sanitario de primer y segunda línea durante el inicio de la pandemia SARS COV-2 en el Hospital Daniel Alcides Carrión-ESSALUD. El estudio fue observacional, transversal, prospectivo y relacional. El estudio se realizó en 99 profesionales de salud. Se utilizaron el Cuestionario Font Roja y Salud Mental (General Health Questionnaire- 12). Los resultados señalan un nivel de satisfacción laboral y bienestar psicológico por encima de la media, a lo que el autor atribuye que probablemente se deba a que en el momento en que se realizaron las encuestas aún no se observaba un escenario en el cual el número de casos COVID positivos se incrementaba sustancialmente en dicha región. Asimismo, los factores que destacaron en la variable de satisfacción laboral fueron: relación interpersonal, satisfacción por el trabajo, relación interpersonal con los jefes (51).

Estrada Aro, Gino Percy, en su trabajo “Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microrred Cono Sur Tacna, 2019” Tacna-Perú, 2019. Refiere que El objetivo del estudio fue determinar el nivel de estrés laboral y la relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la Microrred Cono Sur Tacna del año 2019. El tipo de estudio fue descriptivo transversal correlacional, donde participaron 161 trabajadores asistenciales. Como instrumentos se utilizaron el cuestionario de OIT -OMS y la variable de Satisfacción Laboral con el cuestionario La Foret Roja modificada por la población peruana. El nivel de estrés laboral encontrada fue bajo, con relación al nivel de satisfacción laboral en su dimensión competencia profesional es baja mientras que según su

dimensión Promoción Profesional es alta. Este trabajo concluye que existe correlación inversa entre las variables descritas (Correlación de Pearson - 0,203) (52).

Carhuayo Gonzales en su estudio “Regulación emocional y estrés laboral en el personal de salud del hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021” Tacna-Perú, 2021. Indica que el objetivo fue evaluar la relación entre al regulación emocional y estrés laboral en el personal de salud del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. La medición fue con el cuestionario de regulación emocional y la Escala de estrés laboral OIT – OMS. Como resultados se objetivó que había relación significativa entre la dimensión reevaluación cognitiva de la regulación emocional y las siete dimensiones del estrés laboral. El estudio concluyó que existía relación directa y alta entre la regulación emocional y estrés laboral del personal de salud de dicho hospital (53).

Tejada Cruz, Karla Flor de María en su estudio de investigación “Estrés laboral y reacciones del personal de enfermería frente al COVID-19, Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2020” Tacna -Perú, 2021. El estudio tuvo como objetivo: Analizar la relación existente entre el estrés laboral y las reacciones del personal de enfermería frente al COVID -19 del Centro quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna del año 2020. El estudio fue de tipo cuantitativo correlacional, corte transversal. Los instrumentos aplicados fueron la prueba de estrés laboral del autor García et al y el inventario de reacciones al estrés del autor Gonzáles Rivera. Los resultados demostraron que el estrés laboral es leve y está presente en más de la mitad del personal enfermería del Centro quirúrgico (79,17%). Asimismo, las reacciones del personal frente al COVID -19 resultaron ser “algo alta” (41,67%), las reacciones conductuales resultaron bajas (50%), las reacciones cognitivas bajas (37,50%) seguido de reacciones cognitivas algo alta (33,33%) y demasiada alta (29,17%). Por lo tanto, se llegó a la conclusión que existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las reacciones frente al COVID - 19 ($p= 0,000$) y una correlación positiva alta (0,710) entre las variables” (54).

Ruiz Vernal, Andrea Victoria, “La influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de ESSALUD en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo mayo- agosto, Tacna 2021” Tacna-Perú, 2021. El propósito de la investigación fue determinar la presencia de estrés laboral en los profesionales de primera línea de la ciudad de Tacna durante la pandemia y cómo influye en su desempeño. El método

que se aplicó fue no experimental, transversal, explicativa, puesto que determina la relación causa-efecto de las variables. La población estuvo conformada por 61 trabajadores y se trabajó con datos de distribución normal por lo que se utilizó la prueba estadística de regresión lineal. A partir de los resultados se pudo demostrar que el estrés laboral influye en el desempeño laboral. De la misma forma se observó que el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización tienen relación con el desempeño laboral. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que el estrés laboral es un factor importante y fácil de identificar, lo que podría conllevar a vislumbrar efectos en el desempeño laboral que a su vez pudiesen ser mejorados (55).

2.2. Nacionales.

Paricahua Lima, Carlos Francisco, en su trabajo "Riesgos psicosociales al estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital Goyeneche", Perú, 2021. Refiere el objetivo del estudio fue identificar los riesgos psicosociales asociados al estrés laboral en personal sanitario del Hospital Goyeneche de Arequipa en el año 2021. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional y de corte transversal. Se evaluó 107 médicos y 110 enfermeros del mismo nosocomio. Como instrumentos se utilizaron el Cuestionario de Riesgos Psicosociales, la Escala de estrés Laboral de la OIT y OMS. Los resultados del presente estudio reflejaron que los profesionales de salud del Hospital Goyeneche son de nivel medio en 78,34%; la frecuencia de estrés laboral es del 100% del personal y el grado de estrés que presentan es intermedio en 66.36%. En conclusión, se encontró una relación estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los profesionales de la salud del Hospital Goyeneche (56).

Reaño Cruz en su investigación "Relación entre las condiciones y la satisfacción laborales del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018". "El diseño del trabajo fue no experimental, correlacional de corte transversal. Se utilizó la técnica de encuesta, y como instrumento el cuestionario. La prueba de confiabilidad del instrumento para la variable "X" fue sometido a la validez de contenido a través del juicio de expertos, para la variable "Y" se empleó la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) que fue elaborada por Palma 1999. Los resultados reflejaron que las condiciones y la satisfacción laborales del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa tienen una relación

estadísticamente significativa, lo que conllevó a inferir que, al haber mejores condiciones laborales, la satisfacción laboral del personal de la administración central será positiva (57).

Urupeque, Perez en su investigación “Estrés y desempeño laborales en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017” Lima, Perú 2017. Estudia la relación entre el estrés y el desempeño laborales de los trabajadores de una empresa de transportes en un distrito de Lima, Perú. El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional. Tuvo una muestra de 260 trabajadores, de los cuales 200 fueron operarios y 60 administrativos. Los instrumentos que se utilizaron fueron la Escala de Estrés laboral OIT-OMS, adaptada para la población peruana por Angela Suarez en el año 2012 y, Cuestionario de Desempeño laboral de Zerpa. En los resultados discutidos se vislumbra que existe una relación inversa y significativa entre las variables de estrés y desempeño laborales ($r=-0.257$, $p=0.00$) (58).

Sánchez, en su trabajo de investigación “Estrés y satisfacción laboral en tiempos de covid-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020” Mollendo-Arequipa, 2021. Mide la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en tiempos de COVID-19, en los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo durante el año 2020. La muestra de trabajo fueron 51 trabajadores de salud, observándose que el 60.8% tenía algún grado de estrés. Respecto a la satisfacción laboral, el 80,4% mostraron insatisfacción. Demostraron una relación entre el estrés y la satisfacción laboral con un $Rho = 0,674$ ($p:0,021$). Finalmente concluyeron que la relación es directa entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores en primera de primera línea en el contexto de la actual pandemia (59).

Menacho Solano, en su trabajo “Prevalencia y factores asociados al estrés, ansiedad y depresión, en médicos que laboran en áreas covid-19, Lima – Perú, 2020” Lima-Perú, 2020. Refiere que el personal médico es un grupo vulnerable para desarrollar estrés, ansiedad y depresión, lo que puede afectar su estado emocional y afectar su normal desenvolvimiento laboral y estado de satisfacción. Estudia algunos factores asociados a la presencia de estrés, ansiedad y depresión en médicos que trabajan en áreas COVID-19. Utiliza la escala de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS-21). Observaron una prevalencia de ansiedad de 8.15%. El tener < 30 años fue factor protector. No observaron otros factores sociodemográficos y laborales asociados (60).

Vásquez, realiza su trabajo “Ansiedad, depresión y estrés en trabajadoras del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020” Lima-Perú, 2020. Explora la relación entre la ansiedad, depresión y estrés laboral en los servidores asistenciales del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 en el 2020. Para ello se aplicaron 3 escalas, test de ansiedad de Hamilton, test de depresión de Hamilton y test de estrés laboral de Hock. El trabajo fue realizado en 45 profesionales de los cuales se encontraban médicos, enfermeras y técnicos de enfermería. La conclusión del presente estudio destaca que la incidencia de ansiedad, depresión y estrés laboral fue de 68.9%, 53.5%, 44.4%, respectivamente. Asimismo, no se encontró asociación estadísticamente significativa entre las variables ansiedad, depresión y estrés laboral, pero sí entre el estrés laboral y la dimensión somática de la ansiedad, $r = -0.323$ ($p < 0.05$) (61).

2.3. Internacionales

Labrague et al, en su investigación “Fear of COVID-19, psychological distress, work satisfaction and turnover intention among frontline nurses” examinan como influencia los estados de temor y miedo en la satisfacción laboral e intención de abandono en el trabajador de áreas COVID-19. Manifiestan que esta pandemia ha traído un impacto significativo en el bienestar psicológico y mental del personal de salud que aún no es claramente estudiado, en especial aquel de primera línea. Participaron 261 enfermeras de primera línea utilizando 5 escalas validadas de medición. Encontraron una asociación significativa, donde a mayor miedo hubo una menor satisfacción en la labor diaria. Asimismo, un deseo alto de rotación de servicio que acrecentaba aún más la insatisfacción. Asimismo, concluyeron que en su muestra de estudio se observó que el personal no había sido preparado para afrontar esos temores y estrés laboral. Sugirieron primariamente abordar el miedo al COVID 19 en los trabajadores de primera línea para mejorar su satisfacción y desempeño (62).

Chen et al, en su trabajo “Belief in a COVID-19 Conspiracy Theory as a Predictor of Mental Health and Well-Being of Health Care Workers in Ecuador: Cross-Sectional Survey Study” refieren que en esta pandemia un fenómeno muy especial lo constituyeron las plataformas sociales, donde la información adecuada e inadecuada fluyó en un nivel altamente insospechado. Desde ideas orientadoras básicas hasta teorías de complots secretos de grupos poderosos y maliciosos. Esto también afectó al trabajador de salud, en especial a aquel que trabajó directamente con los pacientes

COVID 19. El bienestar laboral también se ve afectada por el nivel inadecuado de capacitación e información que tiene el trabajador. Chen y colaboradores investigaron a 252 trabajadores de la salud en Ecuador. Observaron que el 24,2% de los trabajadores afirmaban que el virus era producto de un experimento laboratorial y el 32,5% experimentaba ya angustia psicológica y el 28,2% tenía algún grado de trastorno de ansiedad. Se encontró niveles más bajos de satisfacción laboral y vital en aquellos trabajadores con nivelesbajos de información adecuada (63).

Abd-Ellatif et al, en su investigación “Fear of COVID-19 and its Impact on Job Satisfaction and Turnover Intention among Egyptian Physicians” refiere que el personal de salud, en el actual contexto de pandemia, está expuesto al riesgo de experimentar síntomas psiquiátricos en especial a los que trabajan en primera línea. Estudió a 411 médicos egipcios de primera línea y mide el impacto de COVID-19 en la satisfacción laboral. Se utilizaron tres escalas para la recolección de datos vía on-line. El 16,5% de los profesionales experimentaban miedo severo y el 78,1%un grado moderado. Observaron una asociación entre estrés laboral y área de trabajo. Respecto a la satisfacción laboral; el 42% de los médicos están insatisfechos con su labor encontrándose asociación significativa negativa especialmente con la intención de ser rotados (64).

Cai et al, en su investigación “Psychological and mental health impacts of COVID-19 pandemic on healthcare workers in China: A review” afirma que la actual pandemia (COVID-19) ha puesto a prueba los servicios sanitarios respecto a su capacidad de afrontamiento del estrés y afectación de los niveles de satisfacción laboral. Las consecuencias del equilibrio con el entorno laboral pueden traducirse en la salud física de los trabajadores, la ideación suicida, las relaciones con los familiares y la satisfacción laboral. Reconoce que aun estos aspectos no están bien estudiados y que se necesita más información de los diferentes escenarios mundiales. El alto riesgo de consumo de sustancias en los trabajadores de salud conlleva a una adicción a los mismos. El personal de salud asistencial está siendo presionado más allá de sus límites agravado a la sobrecarga laboral de más de un año y medio ininterrumpido. Afirma que se hace necesario que los estudios futuros proporcionen una visión en el desarrollo de estrategias de salud laboral para combatir el impacto de la COVID-19 en los trabajadores de la salud durante la emergencia (65).

Thai et al, en su investigación “Care for the Carers: An Evaluation of Job Satisfaction of Community Healthcare Workers in Charge of Infectious Disease Prevention and Control in Vietnam” explora la satisfacción laboral y los factores asociados entre los trabajadores asistenciales en el contexto de la actual pandemia COVID-19. Trabajo en un estudio transversal con 319 trabajadores asistenciales en primera línea de prevención de enfermedades infecciosas. El instrumento autoadministrado era la Encuesta de Satisfacción Laboral (EJ), la cual consta de 36 ítems. Encontró que la satisfacción laboral era baja. Se observó en las condiciones de funcionamiento ($11,4 \pm 3,4$) y las recompensas contingentes ($14,3 \pm 3,8$) los niveles de satisfacción eran las más bajas. No hubo diferencia significativa según especialidad, ocupación y la experiencia laboral (66).

Magnavita et al en su investigación “Prolonged Stress Causes Depression in Frontline Workers Facing the COVID-19 Pandemic-A Repeated Cross- Sectional Study in a COVID-19 Hub-Hospital in Central Italy” refieren que la pandemia a puesto a prueba severa las capacidades de los trabajadores sanitarios de primera línea. Propusieron un estudio transversal para indagar evidencias respecto de la salud mental y estados de satisfacción laboral. Trabajaron con un grupo de intensivistas en un hospital central que atiende principalmente COVID-19 en Roma. Trabajaron en la primera y segunda ola de la pandemia. 152 trabajadores decidieron participar del estudio que midió el estrés laboral (desequilibrio esfuerzo/recompensa), calidad del sueño, ansiedad, depresión, agotamiento, satisfacción laboral, estados de felicidad y la intención de ser rotado. Los resultados revelaron una sobrecarga laboral que redujo considerablemente el tiempo que se dedicaba a meditar y recuperar estados de esfuerzo físico y mental. Se reveló un bajo nivel de confianza donde el estrés laboral fue un factor asociado significativo para el insomnio, la ansiedad, la baja satisfacción laboral, el agotamiento y la intención de abandonar el servicio. Se superó el 60% de frecuencia de depresión entre los trabajadores asistenciales de primera línea. Concluyeron que era impostergable la necesidad de adoptar estrategias para prevenir los riesgos laborales relacionados a bienestar y estado psicológico y así potenciar la resiliencia individual (67).

Zaghini et al, en su investigación “A mixed methods study of an organization's approach to the COVID-19 health care crisis” refieren que las urgencias y emergencias sanitarias pueden elevar el estrés laboral y reducir la satisfacción laboral

y la calidad de vida del personal asistencial de primera línea. Las decisiones de gestión son claves para lograr un buen desempeño de los trabajadores sanitarios. Verificaron el enfoque organizativo como un elemento muy necesario para afrontar el estrés laboral y mejorar la satisfacción durante una emergencia sanitaria. Se realizó un estudio longitudinal mixto. Se levantaron datos pre y post transformación de un hospital de SARS-CoV-2. Trabajaron en diferentes grupos de discusión para indagar en información cuantitativa. Tras la intervención transformadora y a la vez que la pandemia aún se desarrollaba, con las estrategias médico laborales aplicadas, el estrés laboral disminuyó y la satisfacción laboral y la calidad de vida aumentaron. Se concluye que una organización proactiva, está directamente relacionada al éxito laboral tanto individual como colectivo (68).

Meese et al, en su investigación “Healthcare is a Team Sport: Stress, Resilience, and Correlates of Well-Being Among Health System Employees in a City” aceptan que aún no está claro qué factores son los más asociados para mitigar los estados de insatisfacción laboral en los trabajadores sanitarios. Distribuyeron un cuestionario a los trabajadores asistenciales sanitarios del sureste de Estados Unidos, participando 1.130 personas. Utilizaron el Índice de Bienestar (WBI). Se pidió identificar los principales factores de estrés laborales, clínicos y no laborales. Se utilizó regresión multivariante para evaluar las asociaciones. El 82% de los trabajadores revelaron una, siendo las enfermeras y personal técnico de apoyo los que presentaron niveles más elevados de compromiso en la evaluación. Los principales factores asociados fue la elevada demanda y responsabilidad, jornadas laborales de largas horas y la soledad o el aislamiento social. Concluyen que se hace necesario una dotación mayor de personal para reducir significativamente los niveles de estrés. Reconocen también el impacto financiero de la pandemia de COVID-19, tanto en lo institucional, social y personal. Este factor es uno de los más asociados (69).



CAPÍTULO II METODOLOGÍA

1. Técnicas, instrumentos y materiales de Verificación

1.1. Técnicas e instrumentos

1.1.1. Técnicas

- Para la variable: Estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta.
- Para la variable: Satisfacción laboral se utilizó la técnica de encuesta.

1.1.2. Instrumentos

1.1.2.1. Para la variable “Estrés Laboral”

Se utilizó el Instrumento N° 01 que corresponde al cuestionario de Escala de estrés Laboral OIT-OMS.

A continuación, se detalla el Instrumento anteriormente nombrado:

1.1.2.1.1. Instrumento 01: Escala de estrés laboral de la OIT –OMS

La Escala de estrés laboral de la OIT –OMS tiene un alcance mundial y es asumido por la región para la medición del estrés producto de las tareas de labor propias a desempeño profesional/laboral. El test consta de 25 ítems, los cuales están agrupados en 7 dimensiones Anexo 01:

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

Se aplicó opciones tipo Likert que va desde: “si el ítem nunca es fuente de estrés” hasta “el ítem es siempre fuente de estrés”. La escala presentada es propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS) así como por la Organización Mundial del Trabajo (OIT). El instrumento además ya ha sido utilizado a nivel latinoamericano y ámbito nacional por Paricahua Lima (56), y Urupeque Perez (58).

1.2. Niveles de Estrés y Baremo:

- Nivel bajo: 25-89 puntos
- Nivel intermedio: 90-116
- Nivel alto: 117-Más

Figura 3
Ficha técnica.

Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT - OMS	
Nombre del instrumento:	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
Autores:	Ivancevich & Matteson (1989)
Confiabilidad:	0,966, según el alfa de Cronbach
Procedencia:	El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.
Aplicación:	Aplicación es individual, grupal y organizacional
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años.
Particularidad:	Instrumento de exploración Psicológica
Duración:	Tiempo estimado de 10 a 15 minutos
Finalidad:	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
Estructuración:	La prueba consta de 7 áreas.
Baremación:	Tabla de cálculos de puntuaciones

Fuente: Menacho Solano, (60).

1.2.1.1. Para la variable “Satisfacción Laboral”

Se utilizó el Instrumento N°2 correspondiente al Cuestionario de Satisfacción Laboral SL/SPC que fue validado en el Perú, elaborado por Sonia Palma y adaptado para el Perú (70).

A continuación, se detalla el Instrumento anteriormente nombrado:

1.2.1.1.1. Instrumento 02: Cuestionario de Satisfacción Laboral CL/SPC

Cuestionario validado en el Perú elaborado por Sonia Palma y adaptado para el Perú. La muestra arrojó un KMO de 0.784, procediéndose a un análisis de componentes principales. Contempla 36 ítems en una escala Likert del 1 al 7 que va desde Nunca hasta Siempre Anexo 2 y evalúan las siguientes dimensiones (70).

Cuadro 1

Cuestionario de Satisfacción Laboral CL/SPC

A	Significación de la Tarea	3,4,7,18,21,22,25 y 26
B	Condiciones de trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23 y 27
C	Reconocimiento personal y /o social	6,11,13,19 y 24
D	Beneficios económicos	2,5,9,10 y 16

Fuente: Palma, Sonia, (70).

1.2.1.1.2. Grado de satisfacción Laboral:

1.2.1.1.3. Baremos según grado de satisfacción:

Los baremos se determinaron mediante cálculo percentilar general de la muestra alcanzada.

Cuadro 2

Baremos según grado de satisfacción

Grado de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Satisfacción general
Muy satisfecho	>36	>40	>24	>19	>116
Satisfecho	33 - 36	35 - 40	19 - 23	16 - 19	103 - 116
Promedio	28 - 32	27 - 34	18 - 20	11 - 15	89 - 102
Insatisfecho	24 - 27	20 - 26	12 - 17	08 - 10	75 - 88
Muy Satisfecho	<24	<20	<12	<8	<75

Fuente: Palma, Sonia, (70).

1.3. Ficha técnica:

Figura 4
Ficha técnica.

Nombre	:	Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autora	:	Sonia Palma Carrillo
Procedencia	:	Perú
Administración	:	Individual o Colectiva / Formato físico o Computarizado.
Duración de la Prueba	:	15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado.
Grupos de aplicación	:	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Calificación	:	Computarizada
Significación	:	Factor General Satisfacción Factores Componentes (04) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Significación de la Tarea ▪ Condiciones de Trabajo ▪ Reconocimiento Personal y/o Social ▪ Beneficios Económicos
Usos	:	Diagnóstico Organizacional
Muestra tipificación	:	1058 trabajadores con dependencia laboral de Urna Metropolitana.
Baremos	:	Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional. Puntuaciones "T" por factores
Confiabilidad	:	Alfa de Cronbach de 0.84
Validez	:	Método de jueces y Coef. De Spearman Brown: Significación Tarea (0.750), Condiciones Trabajo (0.799), Reconocimiento Personal y/o Social (0.538), Beneficios Económicos (0.543).
Materiales	:	Manual / Cuestionario (formato físico) / CD.

Fuente: Palma, Sonia, (70).

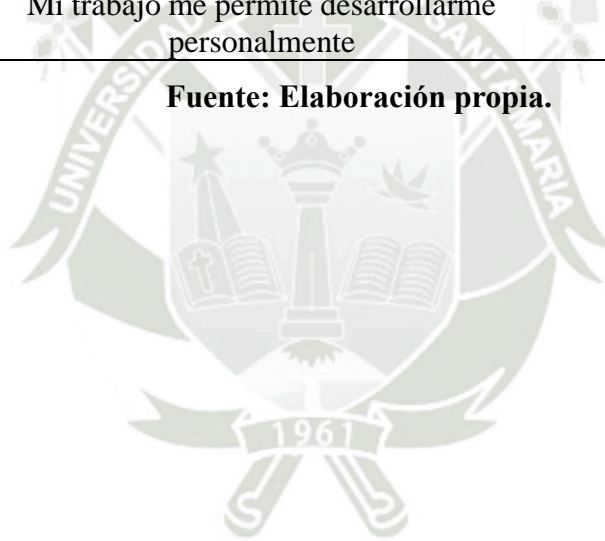
1.4. Cuadro de Coherencias

Variables	Indicadores y subindicadores		Técnicas e instrumentos	Ítems de los instrumentos
Variable Independiente: Estrés Laboral	Clima organizacional	Conocimiento de misión y metas de organización	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario: Instrumento N° 1 Escala de estrés laboral de la OIT – OMS	1,10,11,20
		Comprensión de la estrategia de la organización		
		Relación de políticas de empresa y buen desempeño		
	Estructura organizacional	Relación equipo de trabajo -tiempo de trabajo		2,12,16,24
		Relación superior-subordinado		
		Papeleo de la estructura formal		
		Respeto por la cadena de mando		
	Territorio organizacional	Actividades y espacio privado del trabajo		3,15,22
		Comodidad con otras unidades de trabajo		
	Tecnología	Relación trabajo-tiempo-equipo		4,14,25
		Tecnología para realizar un trabajo de importancia.		
		Conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.		
	Influencia del líder	Respaldo del supervisor hacia el empleado		5,6,13,17
		Respeto del supervisor hacia el empleado		
		Preocupación del Supervisor hacia el bienestar del empleado		
Confianza del supervisor hacia el desempeño laboral del trabajador				
Falta de cohesión	Sensación de pertenencia a un grupo de trabajo	7,9,18,21		
	Prestigio del grupo dentro de la organización			

		Organización del grupo		
		Presión del grupo hacia el trabajador		
	Respaldo del grupo	Respaldo del grupo en materia de metas profesionales hacia el trabajador.		8,19,23
		Prestigio del grupo dentro de la organización		
		Ayuda técnica por parte del grupo		
Variable Dependiente: Nivel de Satisfacción Laboral	Significación de la Tarea	El ambiente de trabajo relacionado al desempeño del trabajador	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario: Instrumento N°2 Cuestionario de Satisfacción Laboral CL/SPC	3,4,7,18,21,22,25,26
		Sensación de justicia del trabajo realizado		
		Sensación de plenitud salarial		
		Disfrute de la labor de trabajo		
		Comodidad del ambiente de trabajo		
		Sensación de cobertura de expectativas económicas		
		Sensación de felicidad por logros obtenidos		
	Sensación de aburrimiento del trabajo			
	Condiciones de trabajo	Distribución física del ambiente de trabajo		1,8,12,14,15,17,20,23,27
		Sensación de mal trato por parte de la institución policial		
		Disposición de los jefes sobre las consultas del trabajador		
		Sensación de conformidad con el sueldo recibido		
		Sensación de explotación laboral		
		Conformidad con el horario		
		Relación de calidad de trabajo y relación con el jefe		
Relación con los superiores				
	Comprensión por parte de los jefes			

Reconocimiento personal y /o social	Sensación de utilidad en el trabajo	6,11,13,19,24
	Conformidad con el trabajo	
	Aburrimiento de las tareas realizadas	
	Sensación de ayuda en el grupo de trabajo	
Beneficios económicos	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo	2,5,9,10,16
	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	
	Me agrada trabajar con mis compañeros	
	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	

Fuente: Elaboración propia.



2. Campo de verificación

2.1. Ubicación espacial

Servicios de Emergencias y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Ubicado en la calle Daniel Alcides Carrión No 160 del distrito de Tacna, Provincia de Tacna, Región Tacna

2.2. Ubicación temporal

Este inició desde el mes de septiembre del año 2021 hasta el mes de julio del 2022, abarcando desde la revisión de base de datos hasta la entrega del informe final.

2.3. Unidades de Estudio

2.3.1. Población:

Conformado por el 100% de los trabajadores asistenciales del área de emergencia y COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue de la región Tacna, que aproximadamente asciende a 71 trabajadores asistenciales

2.3.2. Muestra:

No se realizó muestreo porque se tomó el 100% de los trabajadores asistenciales para el desarrollo del presente trabajo de investigación

2.4. Criterios de Inclusión

- a) Trabajadores asistenciales del área de emergencia.
- b) Trabajadores asistenciales del área COVID
- c) Trabajadores remunerados por la entidad sujeta de estudio
- d) De toda edad, sexo y procedencia.

2.5. Criterios de exclusión

- a) Personal trabajador que no tuvo deseos de participar en el estudio
- b) Personal que durante el estudio fueron destacados, transferidos o entraron en periodo vacacional.
- c) Trabajadores que fueron diagnosticados de enfermedad que impida su desempeño
- d) Personal en licencia por infección COVID 19

3. Estrategia de recolección de datos

3.1. Organización

- a) Para la recopilación de la información se tramitó la respectiva documentación coordinando oportunamente con la alta Dirección y la unidad de investigación y ética de la Institución.
- b) Los instrumentos fueron observados por comité de expertos ya que cuentan con validación nacional
- c) Se capacitó a equipo de abordaje a entrevistas especializada en el campo de levantamiento de información para investigación.
- d) Se informó a la unidad de investigación sobre el proceso de aplicación de los instrumentos y resultados previos
- e) Se realizó el procesamiento de datos, que comprendió principalmente:
 - Codificar las preguntas de los instrumentos de medición
 - Registrar la información en una base de datos adecuada.
 - Evaluación de la data para evitar sesgos.
 - Análisis estadístico y tratamiento inferencial de la data

3.2. Recursos

3.2.1. Presupuestos:

3.2.1.1. Para Bienes

Cuadro 3

Presupuesto para bienes.

Cantidad	Medida	Detalle	Costo
1	Millar	Papel bond A4	30.00
1	Unidad	Laptop	1200.00
1	Unidad	Tinta para impresora	200.00
1	Unidad	USB	25.00
2	Unidad	CD	2.00
1	Unidad	Impresora	500.00
30	Unidad	Lapiceros	15.00
SUB TOTAL			1972.00

Fuente: Elaboración Propia.

3.2.1.2. PARA SERVICIOS.

Cuadro 4

Presupuesto para servicios.

SERVICIOS	COSTO
Fotocopia	200.00
Anillado	20.00
Impresiones	100.00
Asistente de campo	1500.00
Profesional estadístico	2000.00
Digitación de datos	100.00
Movilidad local	300.00
Servicio de Break	80.00
Empastado	80.00
SUB TOTAL	S/. 4380

Fuente: Elaboración Propia.

3.2.2. **Financiamiento:**

El trabajo de investigación fue financiado por el mismo investigador

3.3. **Confiabilidad y validación de instrumentos**

Los instrumentos cuentan con validación nacional y entidades internacionales (OMS y OIT) para uso generalizado.

Asimismo, los instrumentos no fueron sometidos a juicio de expertos para consideración de algún cambio a ser considerado, si fuese necesario.

3.4. **Criterios para el manejo de resultados**

Se usó la prueba de Chi cuadrado y para la comprobación se tuvo en cuenta valores p por debajo de 0,05 de significatividad. Los resultados son presentados en tablas simples y complejas, así también se muestra algunos gráficos para ilustrar mejor la información.



CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Resultados

1.1. Características generales de la población en estudio.

Tabla 1

Características sociodemográficas del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022

Sociodemográficos	N.º	%
Edad		
20 a 29	8	11,3
30 a 39	28	39,4
40 a 49	18	25,4
50 a 59	17	23,9
Sexo		
Femenino	46	64,8
Masculino	25	35,2
Estado civil		
Soltero	13	18,3
Conviviente	14	19,7
Casado	42	59,2
Separado	2	2,8
Carga familiar		
Con carga familiar	56	78,9
Sin carga familiar	15	21,1
Personas dependientes		
1-2 personas	42	59,2
3-4 personas	13	18,3
5 a más personas	1	1,4
No dependen	15	21,1
Ingreso mensual		
2500 a 5000	37	52,1
5500 a 10000	20	28,2
>10000	14	19,7
Profesión		
Enfermera (o)	24	33,8
Médico	15	21,1
Técnico de enfermería	25	35,2
Técnico de farmacia	3	4,2
Técnico de Laboratorio	4	5,6
TOTAL	71	100

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla N.º. 1 muestra que el 39.4% del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue tienen de 30 a 39 años, el 64.8% son de sexo femenino, el 59.2% del personal son casados, el 78.9% tienen carga familiar, el 59.2% están a cargo de 1 a 2 personas, el 52.1% tienen un sueldo de 2500 a 5000 soles, mientras que el 35.2% del personal de salud son técnicos de enfermería.



Tabla 2

Nivel de estrés laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue de la región Tacna, 2022

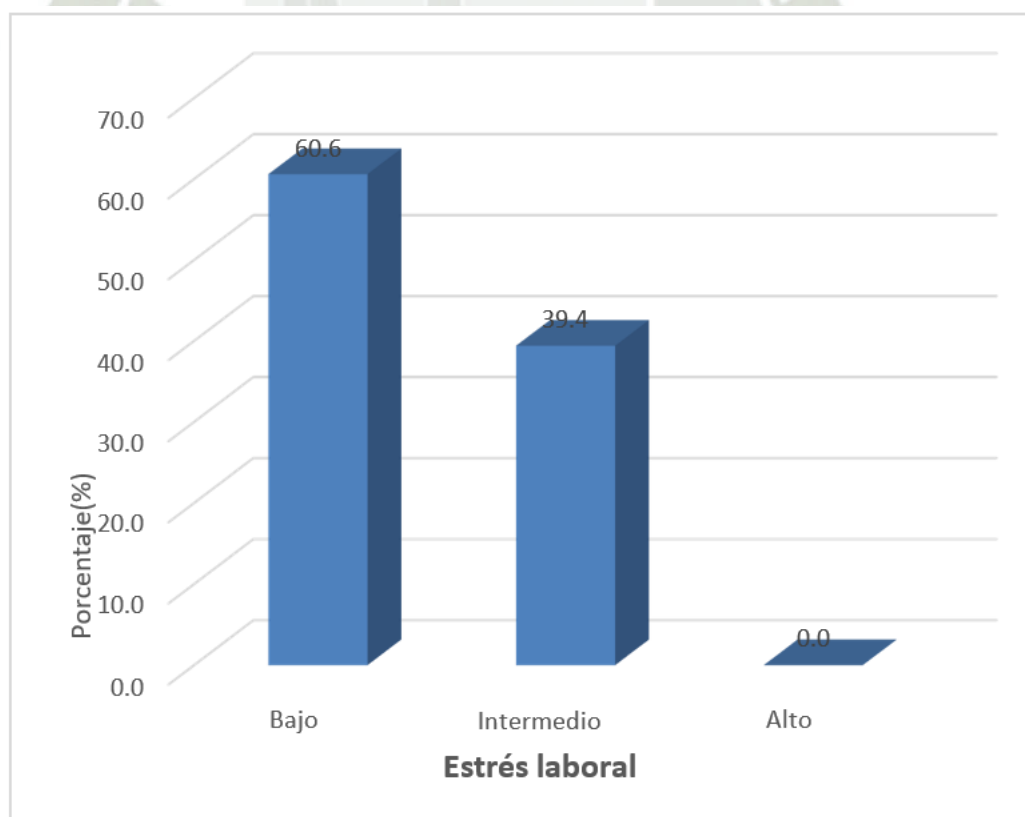
Estrés laboral	N.º.	%
Bajo	43	60,6
Intermedio	28	39,4
Alto	0	0,0
TOTAL	71	100

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla N°. 2 muestra que el 60.6% del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue tienen nivel bajo de estrés, seguido del 39.4% con estrés intermedio.

Gráfico 1

Nivel de estrés laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue de la región Tacna, 2022



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID y del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue de la región Tacna, 2022.

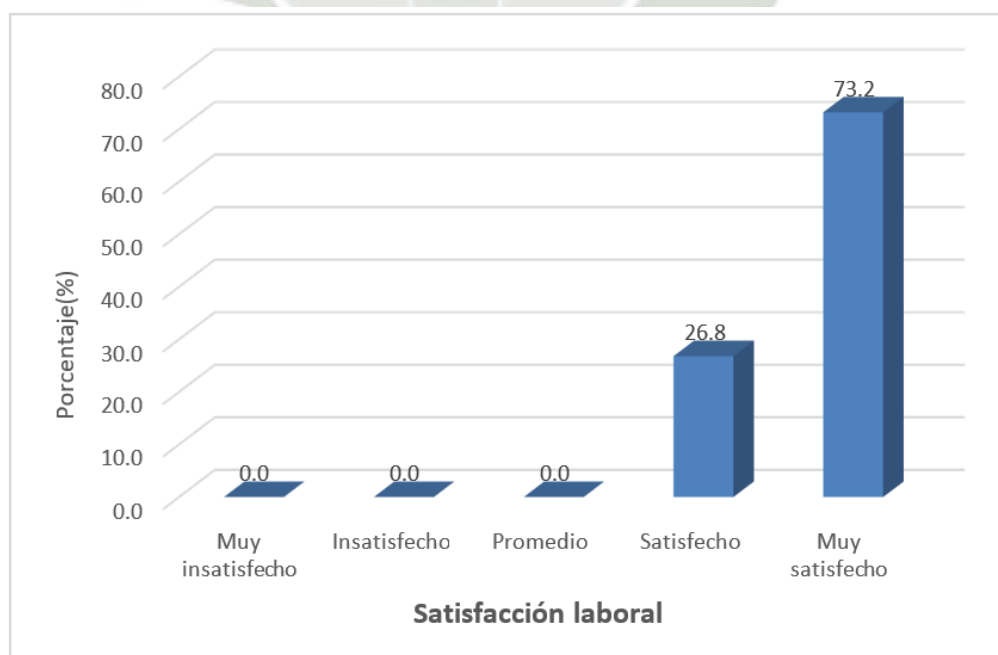
Satisfacción laboral	N.º.	%
Muy insatisfecho	0	0,0
Insatisfecho	0	0,0
Promedio	0	0,0
Satisfecho	19	26,8
Muy satisfecho	52	73,2
TOTAL	71	100

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla N.º. 3 muestra que el 73.2% del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue se encuentran muy satisfechos laboralmente, mientras que solo el 26.8% del personal están satisfechos laboralmente.

Gráfico 2

Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID y del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Indicadores de la satisfacción laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID y del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022

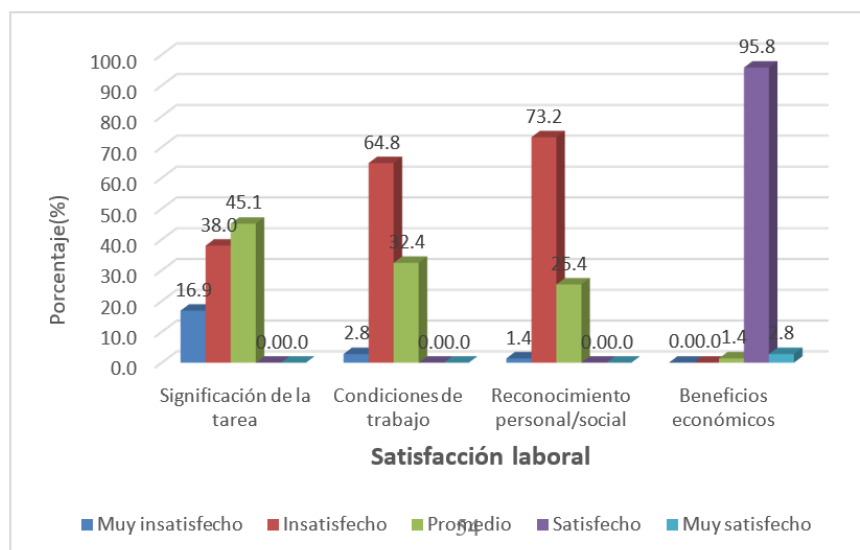
Satisfacción laboral	Significación de la tarea		Condiciones de trabajo		Reconocimiento personal/social		Beneficios económicos	
	N.º	%	N.º.	%	N.º	%	N.º.	%
Muy insatisfecho	12	16,9	2	2,8	1	1,4	0	0,0
Insatisfecho	27	38,0	46	64,8	52	73,2	0	0,0
Promedio	32	45,1	23	32,4	18	25,4	1	1,4
Satisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	68	95,8
Muy satisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	2,8
TOTAL	71	100	71	100	71	100	71	100

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla N.º. 4 muestra que el 45.1% del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue tienen satisfacción promedio en la significación de la tarea, el 64.8% están insatisfechos con las condiciones de trabajo, el 73.2% están insatisfechos con el reconocimiento personal y/o social, mientras que el 95.8% están satisfechos con los beneficios económicos.

Gráfico 3

Indicadores de la satisfacción laboral del personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID y del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

Relación entre el estrés y satisfacción laboral en personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022.

Satisfacción laboral	Estrés laboral						TOTAL	
	Bajo		Intermedio		Alto		N.º	%
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Muy insatisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Promedio	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Satisfecho	8	11,3	11	15,5	0	0,0	19	26,8
Muy satisfecho	35	49,3	17	23,9	0	0,0	52	73,2
TOTAL	43	60,6	28	39,4	0	0,0	71	100

$X^2=3.70$

$P<0.05P=0.05$

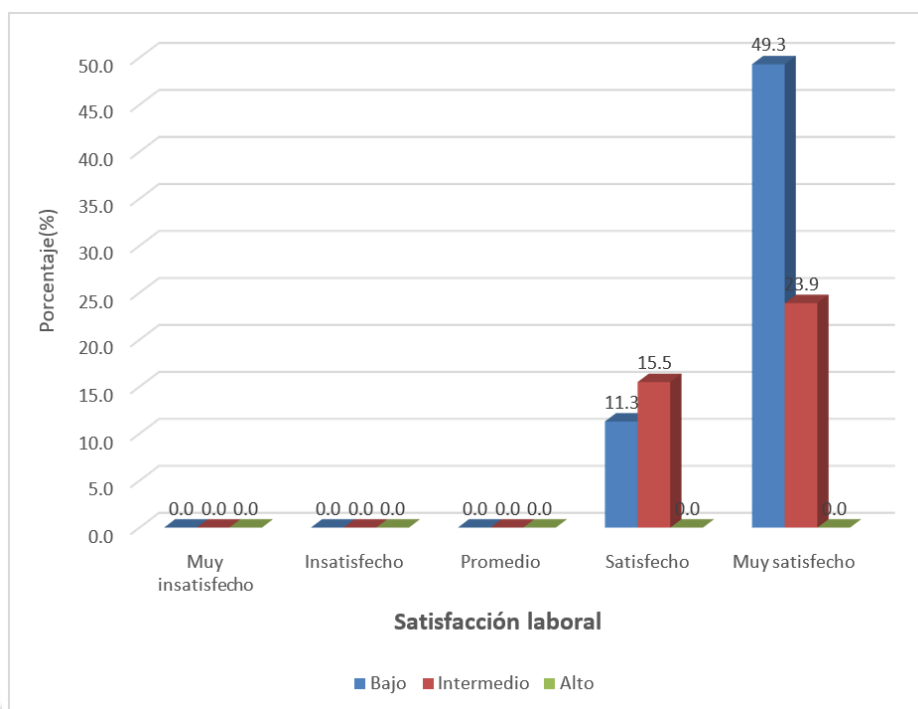
Fuente: Elaboración Propia.

La Tabla N.º. 5 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=3.70$) muestra que el estrés y satisfacción laboral presentan relación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo, se observa que el 49.3% del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue que tienen bajo nivel de estrés se encuentran muy satisfechos laboralmente, mientras que el 15.5% del personal con estrés intermedio están satisfechos laboralmente.

Gráfico 4

Relación entre el estrés y satisfacción laboral en personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022.



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 6

Relación entre el estrés y la significación de la tarea en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue Región Tacna, 2022

Significación de la tarea	Estrés laboral						TOTAL	
	Bajo		Intermedio		Alto		N.º	%
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Muy insatisfecho	5	7,0	7	9,9	0	0,0	12	16,9
Insatisfecho	12	16,9	15	21,1	0	0,0	27	38,0
Promedio	26	36,6	6	8,5	0	0,0	32	45,1
Satisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Muy satisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
TOTAL	43	60,6	28	39,4	0	0,0	71	100

$X^2=10.46$ $P<0.05$ $P=0.01$

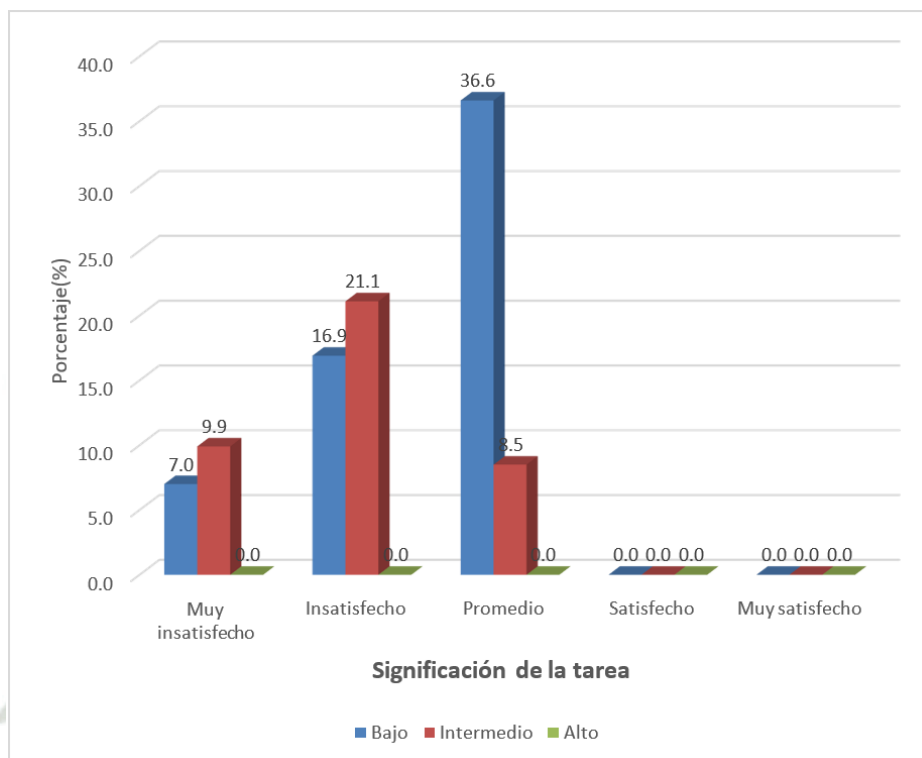
Fuente: Elaboración Propia.

La Tabla N.º. 6 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=10.46$) muestra que el estrés y la significación de la tarea presentan relación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo, se observa que el 36.6% del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue que tienen bajo nivel de estrés tienen una satisfacción promedio con la significación de la tarea, mientras que el 21.1% del personal con estrés intermedio están insatisfechos con la significación de la tarea.

Gráfico 5

Relación entre el estrés y la significación de la tarea en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue Región Tacna, 2022



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 7

Relación entre el estrés y las condiciones de trabajo en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022

Condiciones de trabajo	Estrés laboral						TOTAL	
	Bajo		Intermedio		Alto		N.º	%
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Muy insatisfecho	1	1,4	1	1,4	0	0,0	2	2,8
Insatisfecho	27	38,0	19	26,8	0	0,0	46	64,8
Promedio	15	21,1	8	11,3	0	0,0	23	32,4
Satisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Muy satisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
TOTAL	43	60,6	28	39,4	0	0,0	71	100

$X^2=0.36$

$P>0.05P=0.83$

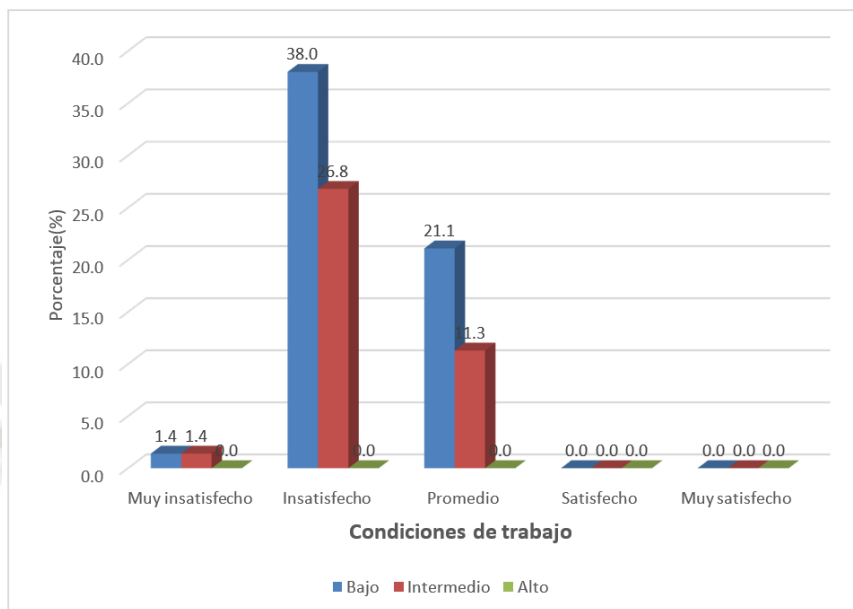
Fuente: Elaboración Propia.

La Tabla N.º. 7 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.36$) muestra que el estrés y las condiciones de trabajo no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 38.0% del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue que tienen bajo nivel de estrés tienen están insatisfechos con las condiciones de trabajo, mientras que el 11.3% del personal con estrés intermedio tienen satisfacción promedio con las condiciones de trabajo.

Gráfico 6

Relación entre el estrés y las condiciones de trabajo en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue Región Tacna, 2022



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 8

Relación entre el estrés y el reconocimiento personal y social en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022

Reconocimiento personal y social	Estrés laboral						TOTAL	
	Bajo		Intermedio		Alto		N.º	%
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Muy insatisfecho	0	0,0	1	1,4	0	0,0	1	1,4
Insatisfecho	31	43,7	21	29,6	0	0,0	52	73,2
Promedio	12	16,9	6	8,5	0	0,0	18	25,4
Satisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Muy satisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
TOTAL	43	60,6	28	39,4	0	0,0	71	100

$X^2=1.83$

$P>0.05P=0.39$

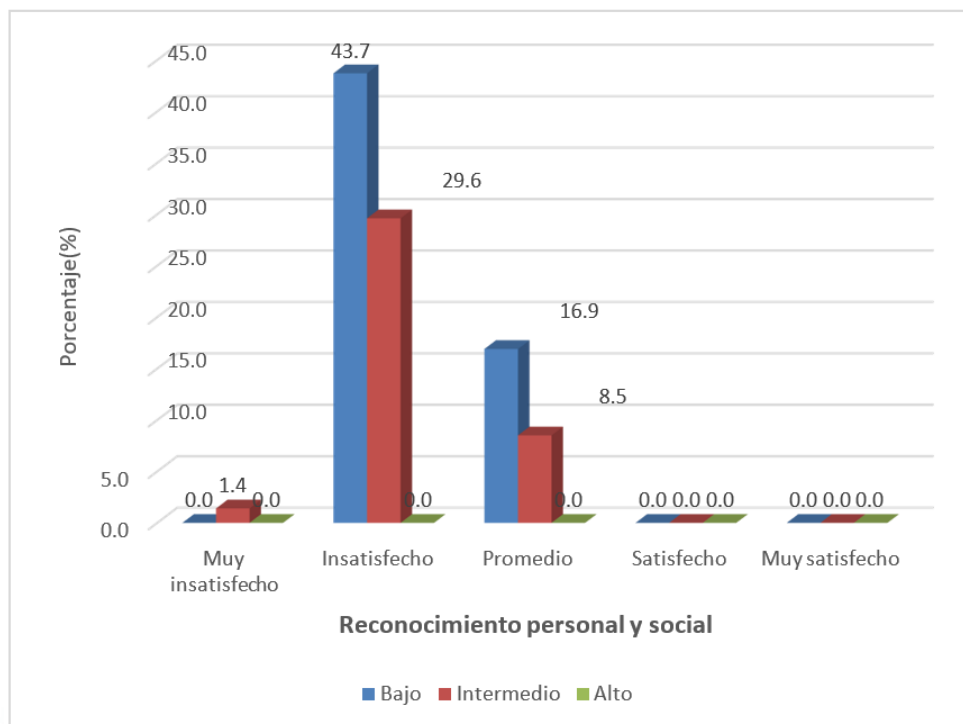
Fuente: Elaboración Propia.

La Tabla N.º. 8 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=1.83$) muestra que el estrés laboral y elreconocimiento personal y/o social no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 43.7% del personal asistencial del área COVID y emergencia,hospital de apoyo Hipólito Unanue que tienen bajo nivel de estrés están insatisfechos con elreconocimiento personal y/o social, mientras que el 8.5% del personal con estrés intermediotienen satisfacción promedio con el reconocimiento personal y/o social.

Gráfico 7

Relación entre el estrés y el reconocimiento personal y social en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 9

Relación entre el estrés y los beneficios económicos en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue. Región Tacna, 2022

Beneficios económicos	Estrés laboral						TOTAL	
	Bajo		Intermedio		Alto		N.º	%
	N.º	%	N.º	%	N.º	%		
Muy insatisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Promedio	1	1,4	0	0,0	0	0,0	1	1,4
Satisfecho	40	56,3	28	39,4	0	0,0	68	95,8
Muy satisfecho	2	2,8	0	0,0	0	0,0	2	2,8
TOTAL	43	60,6	28	39,4	0	0,0	71	100

$X^2=2.04$

$P>0.05P=0.36$

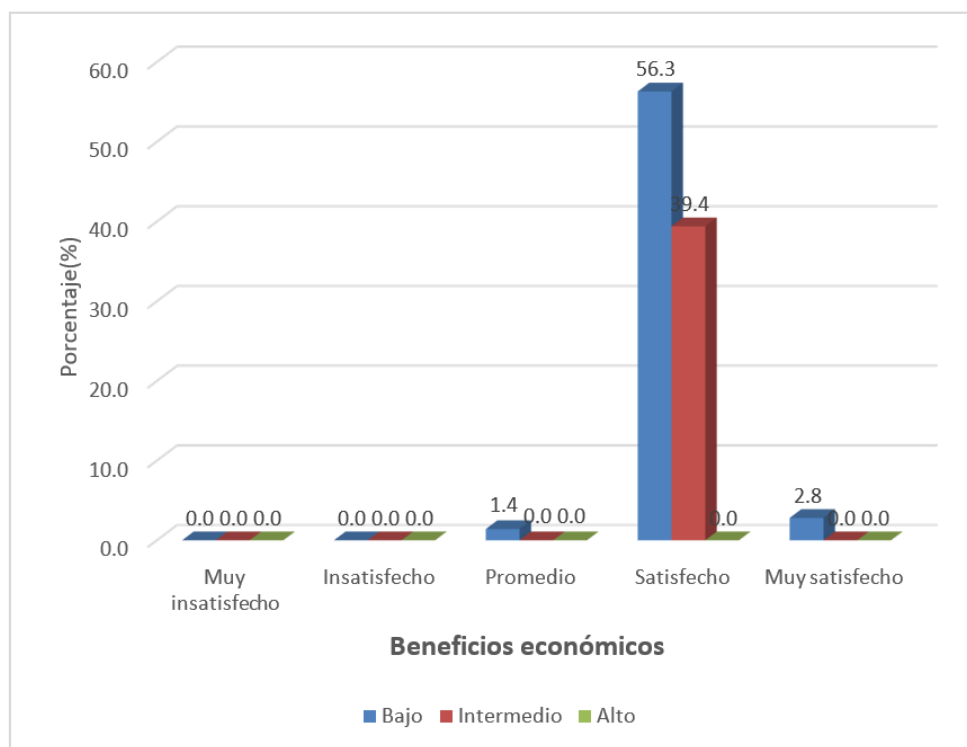
Fuente: Elaboración Propia.

La Tabla N.º. 9 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=2.04$) muestra que el estrés laboral y los beneficios económicos no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo, se observa que el 56.3% del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue que tienen bajo nivel de estrés están satisfechos con los beneficios económicos, mientras que el 2.8% del personal con bajo estrés están muy satisfechos con los beneficios económicos.

Gráfico 8

Relación entre el estrés y los beneficios económicos en el personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue, Región Tacna, 2022



Fuente: Elaboración Propia.

DISCUSIÓN

El estrés laboral en el personal de salud es una situación documentada a lo largo de los años debido que genera impacto negativo en los trabajadores del sector salud, lo que podría conllevar a modificaciones en la satisfacción laboral de los mismos. Por ello, y dada la coyuntura sanitaria correspondiente a la pandemia por COVID 19, se llevó a cabo el presente estudio con el objetivo de determinar la relación del estrés y satisfacción laboral en personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue la región Tacna, 2022.

Respecto a las características sociodemográficas, se obtuvo que el grupo etario prevalente dentro del grupo de 71 trabajadores estuvo dentro del rango de 30 a 39 años lo que corresponde a un 39.4% de la población total, asimismo el sexo femenino fue el de mayor prevalencia, conformando el 64.8% de la población. Se corresponde a ponderados similares en los estudios de Jiménez Calderón (2020) en “Satisfacción Laboral y salud mental en profesionales de salud de primera y segunda línea durante el inicio de la pandemia por COVID 19 en Hospital III Daniel Acidez Carrión Essalud, Tacna -2020”, donde hace referencia que el porcentaje de trabajadores de sexo femenino fueron el 71 % y el mayor rango de edad estuvo entre los 30 a 40 años, conformado un 71%. (51). Este hallazgo revela que en líneas generales tenemos mayor población de sexo femenino que labora en áreas de salud.

Respecto a la valoración de carga familiar, se obtuvo que el 59.2% están a cargo de 1 a 2 personas; el mayor porcentaje de ingreso salarial estuvo en el rango de 2500 a 5000 soles, lo que conforma 52.1% de la población. Asimismo, el 35.2 % del total de trabajadores son técnicas de enfermería, seguidas del 33.8% que son enfermeras. Estos datos tienen similitud con Jiménez Calderon (2020) y difiere respecto al porcentaje del grupo profesional en el estudio de Vásquez (2020), donde el grupo profesional de mayor prevalencia fue el de enfermería, conformando un 20.45% de 100 personas.

Respondiendo al primer objetivo que fue determinar el nivel de estrés laboral se obtuvo que el 60.6% del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue tienen nivel bajo de estrés, seguido del 39.4% con estrés intermedio. Lo que contrasta con el estudio de Estrada Aro, Gino Percy, en su trabajo “Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, 2019”, donde obtuvo que el nivel de estrés laboral se encontraba en bajos niveles (52).

También se encontraron coincidencias con Tejada Cruz, Karla Flor de María quien demostró que el estrés laboral es leve y está presente en más de la mitad del personal enfermería del Centro quirúrgico (79,17%). Asimismo, las reacciones del personal frente al COVID -19 resultaron ser “algo alta” (41,67%), las reacciones conductuales resultaron bajas (50%), las reacciones cognitivas bajas (37,50%) seguido de reacciones cognitivas algo alta (33,33%) y demasiada alta (29,17%) (54). Aunque el resultado esperado por el autor era de encontrarse con nivel de estrés alto dadas la coyuntura de la emergencia sanitaria por COVID19, sin embargo, es probable que, a su vez, como fue expuesto en el marco teórico del presente trabajo, que el estrés es un fenómeno multifactorial en el cual intervienen fenómenos personales, sociales y de aprendizaje, por lo que dichos fenómenos podrían haber influido en la percepción sobre el estrés laboral en las respuestas de los trabajadores. Asimismo, se debe tomar en cuenta que al momento que se realizó el estudio ya se había iniciado la campaña de vacunación de la primera dosis contra la COVID 19 en la mayoría del personal sanitario de Lima y provincias; por lo cual la percepción del estrés haya sido influida en comparación con épocas anteriores.

En cuanto al segundo objetivo se determinó que el 73.2% del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue se encuentran muy satisfechos laboralmente, mientras que solo el 26.8% del personal están satisfechos laboralmente. El 45.1% del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue tienen satisfacción promedio en la significación de la tarea, el 64.8% están insatisfechos con las condiciones de trabajo, el 73.2% están insatisfechos con el reconocimiento personal y/o social, mientras que el 95.8% están satisfechos con los beneficios económicos. Estos resultados coinciden con Jiménez Calderón, Alexa Celeste quien en su investigación concluyó que Los resultados señalan un nivel de satisfacción laboral y bienestar psicológico por encima de la media, a lo que el autor atribuye que probablemente se deba a que en el momento en que se realizaron las encuestas aún no se observaba un escenario en el cual el número de casos COVID positivos se incrementaba sustancialmente en dicha región. Asimismo, los factores en la variable de satisfacción laboral que destacaron en dicho estudio fueron: relación interpersonal, satisfacción por el trabajo, relación interpersonal con los jefes (51). En nuestro estudio resaltaremos la dimensión de satisfacción económica de la variable de satisfacción laboral la alcanza un 95.8%, lo que podría reflejar la percepción positiva de la remuneración, ya que anteriormente no se había destinado escalas salariales tan elevadas como se observó durante la emergencia

sanitaria por COVID 19. Del mismo modo en la dimensión Condiciones de trabajo se observó que el 64.8% de la población se encuentra insatisfecho laboralmente, y a su vez el 73.2 % se encuentra insatisfecho con respecto al reconocimiento personal, dato que podría revelar la percepción negativa hacia el entorno laboral.

Respondiendo al objetivo general, y después de aplicar la prueba estadística no-paramétrica de Chi Cuadrado, se obtuvo que el estrés y satisfacción laboral global presentan correlación estadística significativa entre ambas ($p < 0.05$). No obstante, al evaluar los resultados de Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y social, y Beneficios económicos, no se encuentra relación de influencia con la variable de estrés laboral ($p > 0.05$)

Por lo tanto, según lo presentado, existe asociación entre ambas variables, lo que se contrasta con el estudio de Estrada Aro y Gino Percy; donde halló que el nivel de estrés se correlación negativa y significativamente con la satisfacción laboral (Correlación de Pearson - 0,203) (52). A la vez, Carhuayo Gonzales obtuvo que había relación significativa entre la dimensión reevaluación cognitiva de la regulación emocional y las siete dimensiones del estrés laboral por lo que el estudio concluyó que existía relación directa y alta entre la regulación emocional y estrés laboral del personal de salud de dicho hospital (53). Además, Sánchez, en su trabajo de investigación “Estrés y satisfacción laboral en tiempos de Covid-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020”. Demostró en sus resultados que existe una relación inversa y significativa entre las variables de estrés y desempeño laborales ($r = -0.257$, $p = 0.00$) (58)

En relación con el análisis del control de sesgos, los instrumentos utilizados fueron validados y adaptados a la población peruana por diversos autores, lo que le confiere mayor sensibilidad al estudio. Asimismo, al abarcar toda la población de estudio se minimizó el sesgo de selección, sin embargo, la existencia de subgrupos profesionales y subgrupos de género mayoritario podría haber influido positiva o negativamente en las variables del estudio, dados los hábitos, costumbres y estilos de vida de cada subgrupo. Cabe resaltar que, durante la recolección de datos, que fueron en horas de la mañana y tarde, dando prioridad a las horas de refrigerio, muchos trabajadores mostraron cierta incomodidad y premura en el llenado de la encuesta, situación que se entiende dada la compleja y atosigada labor en dicha área. Lo cual, podría haber generado un *sesgo de no respuesta y/o adaptación*. Asimismo, dados los distintos grados de instrucción profesional entre los subgrupos de estudio, es probable que se haya generado un *sesgo de confusión e ignorancia* en el llenado de la

encuesta, no obstante, el investigador trató de minimizarlo explicando el motivo del estudio y las características de la pregunta a cada uno de los participantes del estudio.

Por último, al determinar que existe relación estadística significativa entre ambas variables, no estamos indicando relación de *causalidad* ya que este pertenecería a otro tipo de diseño. Los presentes resultados tienen implicancias prácticas dentro del espacio, tiempo y lugar determinados en el estudio, y si bien pretende servir de base para nuevas hipótesis y futuras investigaciones, no pretende extrapolar resultados a poblaciones y contextos distintos. Por lo que se anima a los futuros investigadores a realizar estudios comparativos y correlacionales con respecto a otros contextos no solo sanitarios, sino sociales e interinstitucionales.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El nivel de estrés laboral encontrado en el personal asistencial del área COVID y emergencia del Hospital de apoyo Hipólito Unanue fue bajo, conformando el 60.6% de los participantes; seguido de un nivel de estrés laboral intermedio, conformando el 39.4% de los participantes.
- SEGUNDA:** El nivel de satisfacción laboral global encontrado en el personal asistencial del área COVID y emergencia del Hospital de apoyo Hipólito Unanue, fue de muy satisfecho, conformando el 73.2% de los participantes. Asimismo, el 95.8% de los participantes alcanzaron el nivel satisfecho, en la dimensión beneficios económicos; mientras que el 73.2% alcanzaron el nivel insatisfecho, en la dimensión reconocimiento personal; además el 64.8% presentaron nivel insatisfecho, en la dimensión condiciones de trabajo; y el 45% presenta satisfacción promedio en significación de tarea.
- TERCERA:** El estrés y la satisfacción laboral presenta relación estadísticamente significativa ($P < 0.05$). El 49.36% del personal asistencial del área COVID y emergencia, hospital de apoyo Hipólito Unanue que tienen bajo nivel de estrés se encuentran muy satisfechos laboralmente, mientras que el 15.5% del personal con estrés intermedio están satisfechos laboralmente.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al área de Salud Ocupacional y Salud Mental, responsables del personal asistencial del área COVID y emergencia del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue, se les recomienda mejorar los planes de vigilancia ocupacional, salud mental, ya que se objetivaron niveles de estrés de grado intermedio, lo que podría poner en peligro la integridad personal. Además, implementar un plan de contingencia en salud mental para mantener la operatividad en situaciones de emergencia y desastres. Asimismo, realizar sesiones de práctica de autocuidado como pausas activas, meditación, ejercicio de respiración y ejercicios físicos. Por último, mejorar el entorno físico en el cual se desarrollan las actividades laborales como control de ruido, luz, calor, frío, y mobiliario ergonómico.

SEGUNDA: Al área de Recursos Humanos y Bienestar Organizacional del Hospital Hipólito Unanue, se les recomienda reorganizar la gestión, capacitación y comunicación constante con el personal asistencial del área COVID y emergencia, ya que se encontró que poco más de la cuarta parte del personal se encuentra con satisfacción plena laboral, lo que conllevaría probables alta rotación del personal poniendo el peligro el continuo funcionamiento del sistema de salud perjudicando finalmente al usuario. Evaluar cómo mejorar la dimensión de reconocimiento personal y significación de la tarea, a través de diversas estrategias organizacionales como programa de evaluación y retroalimentación, reconocimiento - recompensas, y gestión del estrés. Promover y socializar una política organizacional que incluya la seguridad y social en el trabajo, calidad y gestión ambiental.

TERCERA: A los alumnos de posgrado y futuros investigadores continuar estudiando nuevas variables y diseños que puedan conllevar nuevas interrogantes que correlacionen la satisfacción laboral y el estrés en entornos hospitalarios públicos y privados, que sirvan de antecedentes para futuros estudios comparativos y prospectivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bloom DE, Cadarette D. Infectious Disease Threats in the Twenty-First Century: Strengthening the Global Response. *Front Immunol* [Internet]. 2019 [citado twenty-eight de agosto de 2021]; 10:549. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fimmu.2019.00549>
2. Sun P, Lu X, Xu C, Sun W, Pan B. Understanding of COVID-19 based on current evidence. *J Med Virol* [Internet]. junio de 2020;92(6):548-51. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32096567/>
3. Michie S. Causes and Management of Stress at Work. *Occup Environ Med* [Internet]. 1 de enero de 2020 [citado 26 de agosto de 2021];59(1):67-72. Disponible en: <https://oem.bmj.com/content/59/1/67>
4. Notelaers G, Van der Heijden B, Hoel H, Einarsen S. Measuring bullying at work with the short-negative acts questionnaire: identification of targets and criterion validity. *Work Stress* [Internet]. 2 de enero de 2019 [citado 20 de mayo de 2022];33(1):58-75. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1457736>
5. Basu S, Qayyum H, Mason S. Occupational stress in the ED: a systematic literature review. *Emerg Med J* [Internet]. 1 de julio de 2018 [citado 13 de junio de 2022];34(7):441-7. Disponible en: <https://emj.bmj.com/content/34/7/441>.
6. Luceño-Moreno L, Talavera-Velasco B, García-Albuerne Y, Martín-García J. Symptoms of Posttraumatic Stress, Anxiety, Depression, Levels of Resilience and Burnout in Spanish Health Personnel during the COVID-19 Pandemic. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. enero de 2020 [citado 1 de junio de 2022];17(15):5514. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/15/5514>
7. Elbay RY, Kurtulmuş A, Arpacıoğlu S, Karadere E. Depression, anxiety, stress levels of physicians and associated factors in Covid-19 pandemics. *Psychiatry Res* [Internet]. agosto de 2020 [citado one de junio de 2022]; 290:113130. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7255248/>
8. Frazier SE, Parker SH. Measurement of physiological responses to acute stress in multiple occupations: A systematic review and implications for front line healthcare providers. *Transl Behav Med* [Internet]. 1 de enero de 2019 [citado 26 de mayo de 2022];9(1):158-66. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/tbm/iby019>

9. Venning A, Oswald TK, Stevenson J, Tepper N, Azadi L, Lawn S, et al. Determining what constitutes an effective psychosocial ‘return to work’ intervention: a systematic review and narrative synthesis. BMC Public Health [Internet]. 25 de noviembre de 2021 [citado 13 de junio de 2022]; 21:2164. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8620530/>
10. Sarabi RE, Javanmard R, Shahrabaki PM. Study of burnout syndrome, job satisfaction and related factors among health care workers in rural areas of Southeastern Iran. AIMS Public Health [Internet]. 19 de marzo de 2020 [citado 13 de junio de 2022];7(1):158-68. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7109528/>
11. Shanafelt TD, West CP, Sinsky C, Trockel M, Tutty M, Satele DV, et al. Changes in Burnout and Satisfaction with Work-Life Integration in Physicians and the General US Working Population Between 2011 and 2017. Mayo Clin Proc [Internet]. 1 de septiembre de 2019 [citado 2 de junio de 2022];94(9):1681-94. Disponible en: [https://www.mayoclinicproceedings.org/article/S0025-6196\(18\)30938-8/fulltext](https://www.mayoclinicproceedings.org/article/S0025-6196(18)30938-8/fulltext)
12. Boutou A, Pitsiou G, Sourla E, Kioumis I. Burnout syndrome among emergency medicine physicians: an update on its prevalence and risk factors. Eur Rev Med Pharmacol Sci [Internet]. octubre de 2019;23(20):9058-65. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31696496/>
13. Zuñiga Cristobal EC. El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Gest En El Terc Milen [Internet]. 31 de diciembre de 2019 [citado 13 de junio de 2022];22(44):115-20. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317>
14. Robbins SP, Judge TA. Fundamentos de comportamiento organizacional [Internet]. 13.a ed. Mexico, D.F., Mxico: Pearson Educación.; 2009 [citado 20 de junio de 2022]. 752 p. Disponible en: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf
15. Gobierno de México. Los riesgos del estrés laboral para la salud [Internet]. Instituto Nacional de Salud Pública. 2021 [citado 29 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
16. World Health Organization. Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la

- OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. WHO Healthy Workplace Framew Model Backgr Support Lit Pract [Internet]. 2010 [citado 29 de septiembre de 2021]; Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44466>
17. Reig JM, Vindel AC, Tobal JJM. El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. Ansiedad Estrés [Internet]. 1995 [citado 29 de septiembre de 2021];1(2):113-30. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4195267>
 18. Álvarez FJL. Ergonomía y psicología aplicada. manual para la formación del especialista [Internet]12a EDICI. Lex Nova; 2009 (citado seven de abril del 2022). 577 p.
 19. Beehr TA, Newman JE. Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review1. Pers Psychol [Internet]. 1978 [citado 29 de septiembre de 2021];31(4):665-99. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
 20. Copanitsanou P, Fotos N, Brokalaki H. Effects of work environment on patient and nurse outcomes. Br J Nurs Mark Allen Publ. 9 de febrero de 2017;26(3):172-6. Disponible en: <https://www.magonlinelibrary.com/doi/abs/10.12968/bjon.2017.26.3.172>
 21. Rugulies R. What is a psychosocial work environment? Scand J Work Environ Health [Internet]. 2019;45(1):1-6. Disponible en: https://www.sjweh.fi/show_abstract.php?abstract_id=3792&fullText=1
 22. Krieger N. Embodiment: a conceptual glossary for epidemiology. J Epidemiol Community Health [Internet]. mayo de 2005 [citado 29 de septiembre de 2021];59(5):350-5. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1733093/>
 23. Duro A. Modelo unificado de bienestar laboral y salud mental en el trabajo. Validez de los constructos y estructura factorial de las escalas. Rev Psicol Soc Apl [Internet]. 2011 [citado 29 de septiembre de 2021];1(1). Disponible en: <https://revistas.innovacionumh.es/index.php/rpsa/article/view/894>
 24. Cooke RA, Szumal JL. Measuring Normative Beliefs and Shared Behavioral Expectations in Organizations: The Reliability and Validity of the Organizational

- Culture Inventory. Psychol Rep [Internet]. 1 de junio de 1993 [citado 30 de septiembre de 2021];72(3_suppl):1299-330. Disponible en: <https://doi.org/10.2466/pr0.1993.72.3c.1299>
25. James LA, James LR. Integrating work environment perceptions: Explorations into the measurement of meaning. J Appl Psychol. 1989;74(5):739-51.
26. Cooke RA, Rousseau DM. Behavioral Norms and Expectations: A Quantitative Approach to the Assessment of Organizational Culture. Group Organ Stud [Internet]. 1 de septiembre de 1988 [citado 30 de septiembre de 2021];13(3):245-73. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/105960118801300302>
27. Abdi K, Mardani A, Senin AA, Tupenaite L, Naimaviciene J, Kanapeckiene L, et al. The effect of knowledge management, organizational culture and organizational learning on innovation in automotive industry. J Bus Econ Manag [Internet]. 30 de abril de 2018 [citado 13 de junio de 2022];19(1):1-19. Disponible en: <https://journals.vilniustech.lt/index.php/JBEM/article/view/1477>
28. Gaviria-Rivera JI, López-Zapata E. Transformational leadership, organizational climate, and job satisfaction in work teams. 2019 [citado 13 de junio de 2022]; Disponible en: <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/47882>
29. Lupien SJ, Lepage M. Stress, memory, and the hippocampus: cannot live with it, cannot live without it. Behav Brain Res. 14 de diciembre de 2001;127(1-2):137-58. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0166432801003618>
30. McEwen BS, Weiss JM, Schwartz LS. Selective retention of corticosterone by limbic structures in rat brain. Nature. 30 de noviembre de 1968;220(5170):911-2. Disponible en: <https://www.nature.com/articles/220911a0>
31. de Kloet ER, Oitzl MS, Joëls M. Stress and cognition: are corticosteroids good or bad guys? Trends Neurosci. octubre de 1999; 22 (10): 422-6. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166223699014381>
32. Thierry AM, Javoy F, Glowinski J, Kety SS. Effects of stress on the metabolism of norepinephrine, dopamine, and serotonin in the central nervous system of the rat. I. Modifications of norepinephrine turnover. J Pharmacol Exp Ther. septiembre de 1968;163(1):163-71. Disponible en: <https://jpet.aspetjournals.org/content/163/1/163.long>

33. Lupien SJ, McEwen BS, Gunnar MR, Heim C. Effects of stress throughout the lifespan on the brain, behaviour, and cognition. *Nat Rev Neurosci*. junio de 2009;10(6):434- 45. Disponible en: <https://www.nature.com/articles/nrn2639>
34. Reznikov LR, Grillo CA, Piroli GG, Pasumarthi RK, Reagan LP, Fadel J. Acute stress-mediated increases in extracellular glutamate levels in the rat amygdala: differential effects of antidepressant treatment. *Eur J Neurosci*. mayo de 2007;25(10):3109- 14. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1460-9568.2007.05560.x>
35. Alberto Amutio Kareaga. Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupa. 2004 [Internet]. 20(1):77-93. Disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317996006.pdf>
36. Organización Mundial de la Salud. World Health Organization Working for health and growth: investing in the health workforce. Report of the high-level Commission on health employment and economic growth.; 2016. [Internet]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/250047/9789241511308-eng.pdf>
37. Economic and Social Council. Progress towards the Sustainable Development Goals [Internet]. UN Secretary General-OMS; 2022. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/29858SG_SDG_Progress_Report_2022.pdf
38. Castle NG, Engberg J. Organizational Characteristics Associated with Staff Turnover in Nursing Homes. *The Gerontologist* [Internet]. One de febrero de 2006 [citado nineteen de julio de 2022];46(1):62-73. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/geront/46.1.62>
39. Davidson P, Halcomb E, Hickman L, Phillips J, Graham B. Beyond the rhetoric: what do we mean by a «model of care»? *Aust J Adv Nurs Q Publ R Aust Nurs Fed*. mayo de 2006;23(3):47-55.
40. Diepen C van, Fors A, Ekman I, Hensing G. Association between person-centred care and healthcare providers' job satisfaction and work-related health: a scoping review. *BMJ Open* [Internet]. One de diciembre de 2020 [citado thirty de agosto de 2021];10(12): e042658. Disponible en:

<https://bmjopen.bmj.com/content/10/12/e042658>

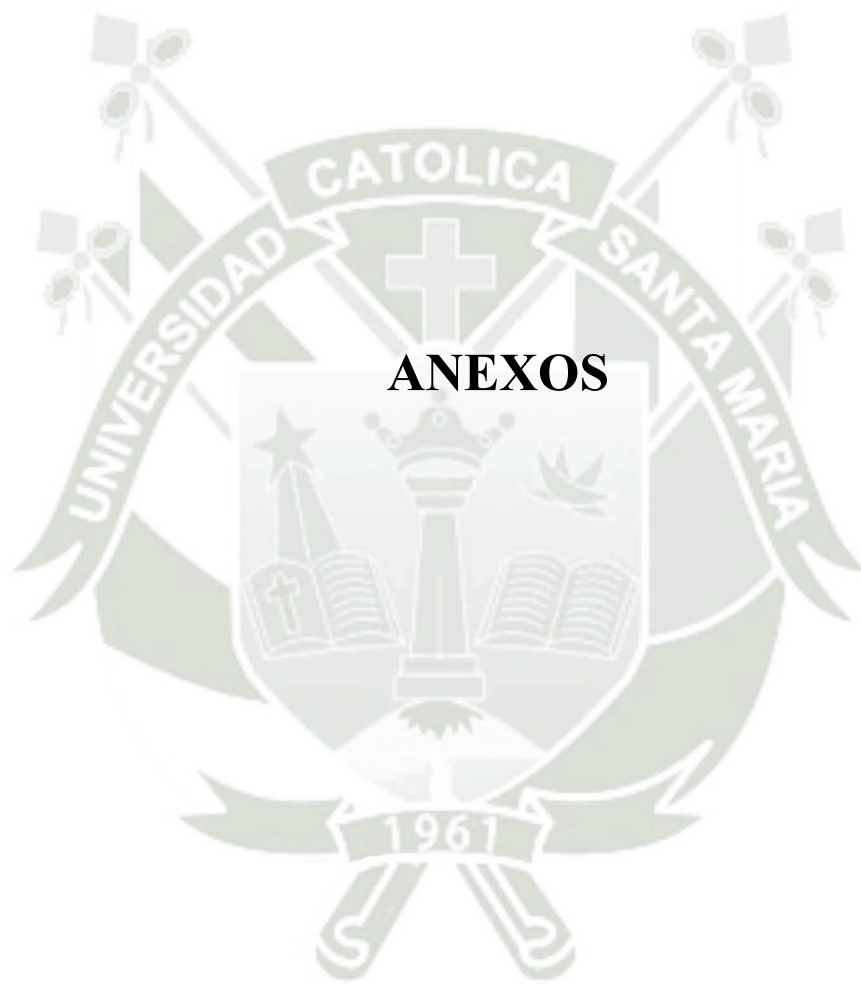
41. Jessup R, Putrik P, Buchbinder R, Nezon J, Rischin K, Cyril S, et al. Identifying alternative models of healthcare service delivery to inform health system improvement: scoping review of systematic reviews. *BMJ Open*. Twenty-nine de marzo de 2020 ;10 (3): e036112.
42. World Health Organization. WHO global strategy on people-centred and integrated health services: interim report [Internet]. World Health Organization; 2015 [citado nine de julio de 2022]. Report No.: WHO/HIS/SDS/2015.6. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/155002>
43. Alfaro Salazar R, Leyton Girón S, Meza Solano A, Sáenz Torres I. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. 3 de junio de 2013 [citado 1 de octubre de 2021]; Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593>
44. Bernal AO. Psicología del trabajo en un mundo globalizado: cómo hacer frente al «mobbing» y al estrés laboral [Internet]. 2006 [citado 1 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=279984>
45. Sánchez-Martínez I, Vilar R, Irujo J, Ulsamer D, Cano D, Casaca Soares C, et al. Effectiveness of the Validation Method in Work Satisfaction and Motivation of Nursing Home Care Professionals: A Literature Review. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. enero de 2021 [citado 30 de agosto de 2021];18(1):201. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7796077/>
46. Lee GE, Kim JY, Jung JH, Kang HW, Jung IC. Non-pharmacological interventions for patients with dementia: A protocol for a systematic review and meta-analysis. *Medicine* (Baltimore). septiembre de 2019;98(38): e17279. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6756704/>
47. Söderlund M, Norberg A, Hansebo G. Validation method training: nurses' experiences and ratings of work climate. *Int J Older People Nurs*. marzo de 2014;9(1):79-89. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/opn.12027>
48. Pervaz Iqbal M, Manias E, Mimmo L, Mears S, Jack B, Hay L, et al. Clinicians' experience of providing care: a rapid review. *BMC Health Serv Res* [Internet]. Fifteen de octubre de 2020 [citado thirty de Agosto de 2021]; 20:952. Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7559170/>

49. Murray, Christopher, et al. Viewpoint Collaborators. Five insights from the Global Burden of Disease Study 2019. *Lancet Lond Engl*. 17 de octubre de 2020;396(10258):1135-59.
50. Rosales IJS. Comportamiento organizacional 12ed Hellriegel [Internet]. [citado 29 de septiembre de 2022]. Disponible en: https://www.academia.edu/25073541/Comportamiento_organizacional_12ed_Hellriegel
51. Jiménez Calderón AC. Satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primera y segunda línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el Hospital III Daniel Alcides Carrión – Essalud, Tacna – 2020. Univ Priv Tacna [Internet]. 2020 [citado 20 de mayo de 2022]; Disponible en <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1464>
52. Estrada Aro GP. Nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019 [Internet]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2020 [citado 7 de junio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4063>
53. Carhuayo Gonzales AM. Regulación emocional y estrés laboral en el personal de salud del hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021 [citado 7 de junio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73875>
54. Tejada Cruz KFDM. Estrés laboral y reacciones del personal de enfermería frente al COVID – 19, Centro Quirúrgico del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2020 [Internet]. 2021. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4464>
55. Ruiz Vernal AV. La influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de ESSALUD en las campañas de vacunación contra la COVID - 19 período mayo – agosto, Tacna 2021 [Internet]. Universidad Privada de Tacna; 2021 [citado 7 de junio de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2180>
56. Paricahua Lima CF. Riesgos psicosociales al estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital Goyeneche, Arequipa 2021 [Internet]. 2021. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/10942>

57. Reaño Cruz RV. Relación entre las condiciones y la satisfacción laborales del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2019 [citado 27 de junio de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9358>
58. Urupeque Pérez GE. Estrés y desempeño laborales en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017. Univ César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 7 de junio de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354>
59. Sanchez E. Estrés y satisfacción laboral en tiempos de covid-19, en el personal de salud del Centro de Salud Alto Inclán – Mollendo, 2020 [Internet]. 2021 [citado 23 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62686>
60. Menacho Solano V. Prevalencia y factores asociados al estrés, ansiedad y depresión, en médicos que laboran en áreas covid-19, Lima – Perú, 2020. Repos Inst - URP [Internet]. 2020 [citado 23 de agosto de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3913>
61. Vasquez E. Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020 [Internet]. 2021 [citado 23 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49971>
62. Labrague LJ, de Los Santos JAA. Fear of COVID-19, psychological distress, work satisfaction and turnover intention among frontline nurses. J Nurs Manag. abril de 2021 ;29 (3): 395-403. Disponible en : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7116361/>
63. Chen X, Zhang SX, Jahanshahi AA, Alvarez-Risco A, Dai H, Li J, et al. Belief in a COVID-19 Conspiracy Theory as a Predictor of Mental Health and Well-Being of Health Care Workers in Ecuador: Cross-Sectional Survey Study. JMIR Public Health Surveill. 21 de julio de 2020;6(3): e20737. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7375774/>
64. Abd-Ellatif EE, Anwar MM, AlJifri AA, El Dalatony MM. Fear of COVID-19 and its Impact on Job Satisfaction and Turnover Intention among Egyptian Physicians. Saf Health Work. 16 de julio de 2021. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8284067/>

65. Cai CZ, Lin YL, Hu ZJ, Wong LP. Psychological and mental health impacts of COVID-19 pandemic on healthcare workers in China: A review. *World J Psychiatry*. 19 de julio de 2021;11(7):337-46. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8311517/>
66. Thai TT, Le TAT, Truong LTT, Le NH, Huynh QNH, Nguyen TV, et al. Care for the Carers: An Evaluation of Job Satisfaction of Community Healthcare Workers in Charge of Infectious Disease Prevention and Control in Vietnam. *Risk Manag Healthc Policy*. 2021; 14: 2831-9. Disponible en : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8274705/>
67. Magnavita N, Soave PM, Antonelli M. Prolonged Stress Causes Depression in Frontline Workers Facing the COVID-19 Pandemic-A Repeated Cross-Sectional Study in a COVID-19 Hub-Hospital in Central Italy. *Int J Environ Res Public Health*. 8 de julio de 2021; 18 (14): 7316. Disponible en <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/14/7316>
68. Zaghini F, Fiorini J, Livigni L, Carrabs G, Sili A. A mixed methods study of an organization's approach to the COVID-19 health care crisis. *Nurs Outlook*. 12 de mayo de 2021; S0029-6554(21)00135-4. Disponible en <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8114768/>
69. Meese KA, Colón-López A, Singh JA, Burkholder GA, Rogers DA. Healthcare is a Team Sport: Stress, Resilience, and Correlates of Well-Being Among Health System Employees in a Crisis. *J Healthc Manag Am Coll Healthc Exec*. 1 de agosto de 2021;66(4):304-22. Disponible en : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8274584/>
69. Boada Llerena, Natalia Angélica. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. 2019.
70. Palma, Sonia. Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL, 2005.
71. Bernal Todco, Luis Alberto. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en conductores de transporte de carga de cuatro empresas de la ciudad de Arequipa, 2020. 2023.



ANEXO 1

INSTRUMENTO 1 ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OMS-OIT

INTRODUCCIÓN: Lo estamos invitando a participar del estudio de investigación llamado: “RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DEL AREA COVID Y EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO HIPOLITO UNANUE. REGIÓN TACNA, 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la institución Universidad Católica de Santa María de Arequipa para optar el título de Maestro en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente

I. CARACTERISTICAS GENERALES DE LA POBLACIÓN

INSTRUCCIONES: Marque con un círculo la letra que corresponda de acuerdo con las características que se le solicitan y/o llene encima de las líneas punteadas. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas” ni respuestas “buenas” ni “malas”. Responda honesta y sinceramente.

- a) Edad: 1) 20 a 29 años 2) 30 a 39 años 3) 40 a 49 años 4) 50 a 59 años 5) 60 a más
- b) Sexo: 1) Femenino 2) Masculino
- c) Ingreso mensual aproximado en soles.
- d) Horas de trabajo semanal horas laborales.
- e) Tipo de profesión: a) Médico b) Enfermero(a) c) Tecnólogo
- f) Técnico de enfermería d) Técnico de Farmacia e) Técnico de Laboratorio
- g) Tiempo de servicio:años meses
- h) Tiempo de trabajo en el área COVID 19 y Emergencia: años meses.....
- i) Especialidad laboral

II. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS: ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL-OMS -OIT

INSTRUCCIONES: A continuación, marque con una “X” en la casilla que corresponda según el número que Ud. considere más apropiado de acuerdo con los siguientes criterios:

- 1) Si la condición NUNCA es fuente de estrés
- 2) Si la condición RARAS veces es fuente de estrés
- 3) Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés

- 4) Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés
- 5) Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
- 6) Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés
- 7) Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

No hay respuestas “correctas” o “incorrectas” ni respuestas “buenas” ni “malas”. Responda honesta y sinceramente de acuerdo con cómo se siente Usted.

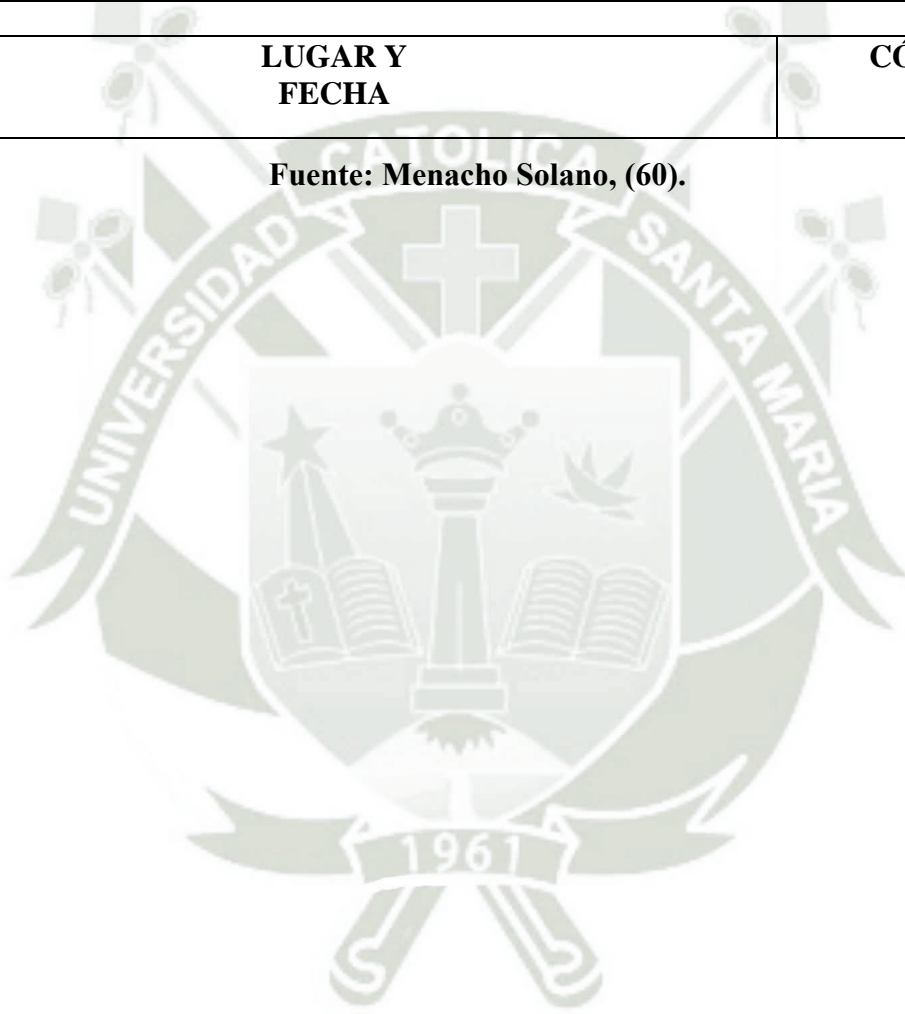
CONDICIÓN	1	2	3	4	5	6	7
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado							
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6. Mi supervisor no me respeta.							
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización							

10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20. La organización carece de dirección y objetivo.							
21. Mi equipo me presiona demasiado.							
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							

23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24. La cadena de mando no se respeta.							
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

LUGAR Y FECHA	CÓDIGO
--------------------------	---------------

Fuente: Menacho Solano, (60).



ANEXO 2

INSTRUMENTO 2 ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL/SPC

INTRODUCCIÓN: Lo estamos invitando a participar del estudio de investigación llamado: “RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DEL AREA COVID Y EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO HIPOLITO UNANUE. REGIÓN TACNA, 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la institución Universidad Católica de Santa María de Arequipa para optar el título de Maestro en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente

INSTRUCCIONES:

Marque con una “X” en la casilla que corresponda según el número que Ud. considere más apropiado de acuerdo con la siguiente escala:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indeciso
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

No hay respuestas “correctas” o “incorrectas” ni respuestas “buenas” ni “malas”. Responda honesta y sinceramente de acuerdo con cómo se siente Usted.

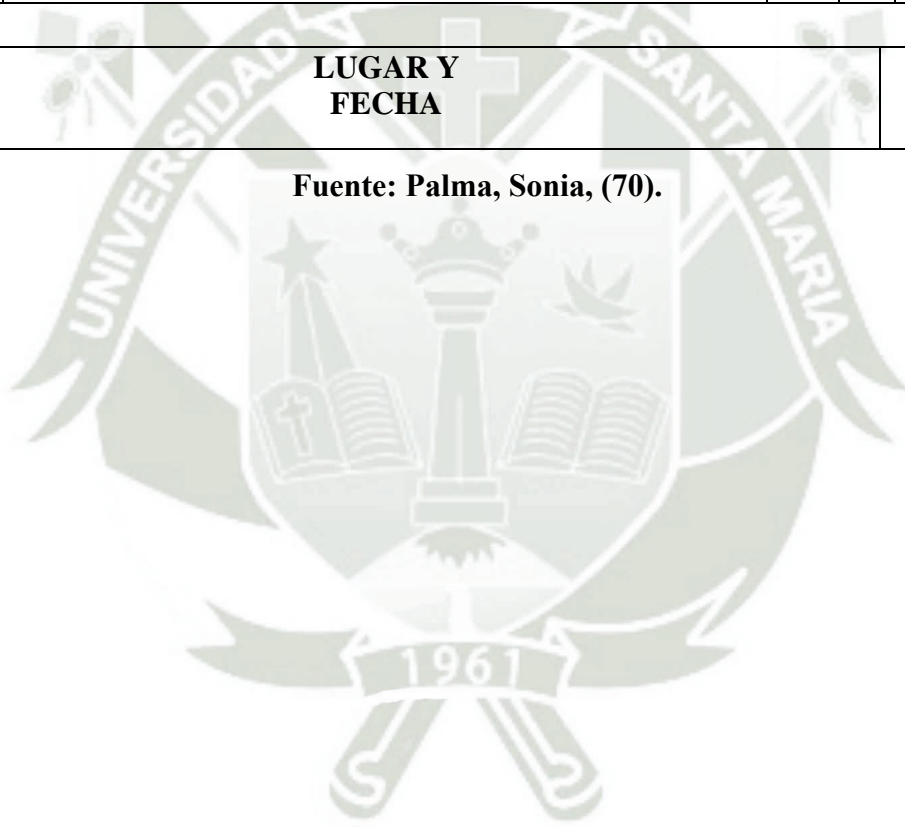
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	1	2	3	4	5
2.	Mi sueldo es muy bajo con relación a la labor que realizo.					
3.	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones					
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7.	Me siento mal con lo que gano.					
8.	Siento que recibo de parte de la institución policial mal trato.					

9.	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12.	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando					
16.	Prefiero guardar distancias con las personas con las que trabajo.					
17.	Me disgusta mi horario.					
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es realmente agradable					
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.	El horario me resulta incómodo.					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25.	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26.	Mi trabajo me aburre					
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28.	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado(a)					

30.	Me gusta el trabajo que realizo					
31.	No me siento a gusto con mi jefe.					
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

LUGAR Y FECHA	CÓDIGO
--------------------------	---------------

Fuente: Palma, Sonia, (70).



ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL ESTUDIO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Católica de Santa María -Arequipa

Investigadores: Bachiller Giordano Delgado Pinto

Título: **RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORALEN PERSONAL ASISTENCIAL DEL AREA COVID Y EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO HIPOLITO UNANUE. REGIÓN TACNA, 2022**

INTRODUCCIÓN:

Lo estamos invitando a participar del estudio de investigación llamado: “ESTRÉS OCUPACIONAL, SATISFACCION LABORAL Y FACTORES DE RIESGO LABORALES EN PERSONAL ASISTENCIAL DE PRIMERA LINEA DE AREA COVID Y EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PUBLICO DE LA REGIÓN DE

TACNA, 2021. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la institución Universidad Católica de Santa María de Arequipa para optar el título de Maestro en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente

METODOLOGÍA:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

- 1.- Deberá llenar los datos de los cuestionarios validados a continuación.
- 2.- Deberán ser llenados de la forma más sincera posible
- 3.- Estos datos se analizarán y se establecerá una relación la cual se interpretará por el investigador respetando en todo momento la confidencialidad del investigado

MOLESTIAS O RIESGOS:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

BENEFICIOS:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted tenga conocimiento. Los resultados también serán archivados en las historias clínicas

de cada paciente y de ser el caso se le recomendará para que acuda a su médico especialista tratante.

COSTOS E INCENTIVOS:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio, su participación no le generará ningún costo.

CONFIDENCIALIDAD:

Los investigadores registraremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

DERECHOS DEL PACIENTE:

Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar de una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, puede preguntar al Investigador principal Méd. Giordano Delgado Pinto o llamarlo a los teléfonos 921991797.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al presidente del Comité Institucional de Ética de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Santa María.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Firma del Participante	Huella Digital	Fecha
Nombre:		
DNI:		

Fuente: Bernal Todco, (71).

ANEXO 4
DICTAMEN DE COMITÉ DE ÉTICA

COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM



**DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA**

Arequipa, 16 de diciembre de 2022

Investigador Delgado Pinto, Giordano Eddy

Presente. -

De mi especial consideración.

Me dirijo a usted para hacerle llegar el resultado de la evaluación de su proyecto de investigación y dictamen del Comité Institucional de Ética de Investigación.

TÍTULO: “RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y SATISFACCION LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DEL AREA COVID Y EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO HIPOLITO UNANUE. REGIÓN DE TACNA, 2022.”.

Investigador a cargo de la investigación: Delgado Pinto, Giordano Eddy

TIPO Y DISEÑO: Estudio de campo, explicativo, de corte transversal.

OBJETIVO: La investigación tiene como objetivo: Determinar la relación del estrés y satisfacción laboral en personal asistencial de primera línea de emergencia y área COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue la región de Arequipa, 2022

PROCEDIMIENTOS: Encuesta, Cuestionario de Escala de Estrés Laboral OIT-OMS, Cuestionario de Satisfacción Laboral CL/SPC



COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM



DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

SUJETOS DE ESTUDIO:

100% de los trabajadores asistenciales del área de emergencia y COVID del Hospital de Apoyo Hipólito Unanue de la región de Tacna,

RIESGO DEL ESTUDIO:

Mínimo

OBSERVACIONES, SUGERENCIAS:

Debe proteger confidencialidad de la data sensible

DICTAMEN:

DICTAMEN FAVORABLE
137 - 2022



Águeda Muñoz del Carpio Toia
Comité Institucional de Ética de la Investigación UCSM

Cualquier duda comunicarse a: comiteeticainvestigacionucsm@gmail.com



NAL ASISTENCIAL DEL AREA COVID Y EMERGENCIA, HOSPITAL DE APOYO HIPOLITO UNANUE, REGION TACNA, 2022.

		SATISFACCIÓN LABORAL																																													
		E21	E22	E23	E24	E25	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36					
5	2.00	3.00	1.00	1.00	2.00	6.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	5.00	1.00	4.00	3.00	3.00	2.00	5.00	4.00	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	2.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00
6	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	7.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	2.00		
7	4.00	3.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00	1.00	2.00	1.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	1.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00			
8	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	7.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	1.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	1.00	3.00	5.00	1.00	5.00	3.00	5.00	3.00	5.00	5.00	1.00	5.00	4.00	5.00	5.00	2.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00				
9	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	5.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	2.00	4.00	1.00	5.00	2.00	2.00	2.00	3.00	5.00	1.00	3.00	1.00	5.00	2.00	4.00	5.00	5.00	4.00	2.00	5.00	5.00	5.00	2.00	
10	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	6.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	1.00	2.00	1.00	2.00	4.00	1.00	4.00	4.00	1.00	2.00	5.00	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00			
11	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	6.00	2.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	2.00	4.00	2.00	5.00	5.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00				
12	4.00	5.00	1.00	5.00	1.00	6.00	2.00	5.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	5.00	4.00	4.00	3.00					
13	4.00	4.00	1.00	4.00	1.00	5.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	5.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	5.00	1.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	5.00	4.00	4.00	3.00			
14	2.00	3.00	1.00	3.00	1.00	6.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00	4.00	2.00	4.00	5.00	4.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00			
15	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	1.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	1.00	1.00	1.00	4.00	5.00	1.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	1.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00		
16	2.00	3.00	1.00	4.00	1.00	7.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	5.00	5.00	2.00	3.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	4.00			
17	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	6.00	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	4.00	3.00	1.00	5.00	2.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	1.00	3.00	3.00	1.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00				
18	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	6.00	2.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	5.00	2.00	1.00	3.00	3.00	4.00	1.00	5.00	2.00	1.00	3.00	5.00	4.00	2.00	5.00	2.00	3.00	2.00	4.00	1.00	2.00	5.00	4.00	4.00	4.00				
19	3.00	3.00	1.00	3.00	1.00	5.00	1.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	1.00	4.00	4.00	4.00	2.00	5.00	4.00	4.00	2.00				
20	3.00	2.00	2.00	4.00	1.00	7.00	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	1.00	4.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	1.00		
21	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	5.00	5.00	4.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	5.00	1.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	4.00	1.00	4.00	1.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00			
22	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	6.00	4.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	1.00	1.00	4.00	5.00	1.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	1.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00			
23	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	6.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	2.00					
24	4.00	4.00	4.00	4.00	6.00	1.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	5.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	1.00	5.00	2.00	1.00	3.00	4.00	4.00	2.00	5.00	1.00	5.00	5.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00			
25	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	5.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	1.00	5.00	2.00	1.00	3.00	4.00	4.00	2.00	5.00	1.00	5.00	2.00	2.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00				
26	3.00	4.00	2.00	3.00	1.00	6.00	2.00	2.00	3.00	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	5.00	2.00	4.00	5.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	4.00					
27	4.00	4.00	4.00	3.00	1.00	6.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	1.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	1.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00				
28	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	6.00	1.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	5.00	2.00	4.00	2.00	5.00	5.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00				
29	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	7.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	1.00	2.00	5.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	2.00					
30	4.00	4.00	1.00	3.00	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	1.00	2.00	2.00	3.00	5.00	1.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00				
31	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	6.00	3.00	2.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	1.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	1.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	3.00	5.00	5.00	1.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00					
32	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	5.00	2.00	4.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	3.00	5.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	5.00	1.00	4.00	3.00	4.00	5.00	2.00	2.00	5.00	5.00	5.00	3.00				
33	5.00	4.00	3.00	4.00	1.00	7.00	1.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	2.00	5.00	5.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	5.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	5.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	5.00	2.00	5.00	4.00	4.00	1.00					
34	4.00	3.00	4.00	3.00	1.00	7.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	1.00																											