

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Escuela de Posgrado**

**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON  
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN  
TRABAJADORES ASISTENCIALES DE  
LA MICRORED CONO SUR  
TACNA, AÑO 2019**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**GINO PERCY ESTRADA ARO**

**Para optar el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON  
MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA**

**TACNA - PERÚ**

**2020**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Escuela de Posgrado**

**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**

**NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES  
DE LA MICRORED CONO SUR TACNA, AÑO 2019**

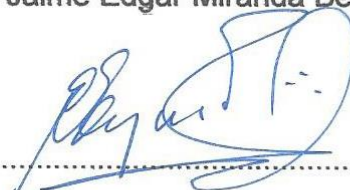
Tesis sustentada y aprobada el 20 de julio del 2020; estando el jurado calificador integrado por:

**PRESIDENTE** :



.....  
Dr. Jaime Edgar Miranda Benavente

**SECRETARIA** :



.....  
Dr. Edgar Hernán Tejada Vásquez

**MIEMBRO** :



.....  
M.Sc. Gerson Roberto Gómez Zapana

**ASESORA** :



.....  
M.Sc. Gerson Roberto Gómez Zapana

## DEDICATORIA

*Dedico esta tesis a mi Señor Dios, quien siempre me acompaña y me ha dado las fuerzas y la fe necesaria para seguir adelante, a pesar de todas las adversidades y por ofrecerme las infinitas oportunidades para lograr mis metas y cumplir mis objetivos.*

*De igual manera para mi mayor y más grande motivo de vida, mi hijo Ethan Matheiu, quien es mi ejemplo de fortaleza, superación e inspiración para seguir adelante, a quien le dedico siempre todos mis éxitos logros y éxitos, ayudándome a ser una mejor persona día a día.*

*Por otra parte, a Maribel Cuzcano quien fue mi principal apoyo y mi soporte en los momentos más difíciles y a quien le debo la vida y la razón de estar aquí, gracias por tu ejemplo de valentía y constancia, para ti, todo mi cariño, respeto y admiración siempre.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Un agradecimiento muy especial para una excelente persona y profesional, mi asesor Dr. Gerson Roberto Gómez Zapana por sus conocimientos y valiosos aportes, por su apoyo constante en el desarrollo de esta tesis y en todos los objetivos que decidí alcanzar con ella.

A los señores jurados: Dr. Jaime Edgar Miranda Benavente, Dr. Edgar Hernán Tejada Vásquez por el apoyo brindado en el presente trabajo.

Por último, a todos los compañeros asistenciales que laboran en la Microred Cono Sur de la Red de Salud Tacna, que contribuyeron en la elaboración de este documento al brindarme un espacio y tiempo a pesar de sus múltiples obligaciones pendientes diarias en los diferentes servicios.

## CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	4
1.1.2. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	7
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES .....	8
1.5 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.5.1. Objetivo general .....	8
1.5.2. Objetivo específicos .....	9
1.6 HIPÓTESIS .....	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS .....	17

2.2.1. ESTRÉS LABORAL.....	17
2.2.1.1. CONCEPTUALIZACIÓN .....	17
2.2.1.2. GENERADORES DE ESTRÉS .....	17
2.2.1.3. TIPOS .....	18
2.2.1.4. SINTOMATOLOGÍA.....	20
2.2.1.5. FASES DEL ESTRÉS .....	20
2.2.1.6. TIPOS DE ESTRESORES LABORALES.....	22
2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL.....	22
2.2.2.1. DEFINICIÓN .....	22
2.2.2.2. TEORÍAS, MODELOS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL .....	24
2.2.2.3. FACTORES DETERMINANTES .....	35
2.2.2.4. EFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	36
2.2.2.5. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL .....	38
2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	40
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>43</b>
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	43
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	43
3.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.2.1. POBLACIÓN.....	44

3.2.2. MUESTRA .....	44
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	45
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS ..	47
3.4.1. TÉCNICAS .....	47
3.4.2. INSTRUMENTOS.....	47
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	51
<b>CAPÍTULO IV: MARCO FILOSÓFICO .....</b>	<b>52</b>
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
5.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....	55
5.2. RESULTADOS .....	56
5.2.1. RESULTADOS DE LAS VARIABLES.....	56
5.2.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS .....	81
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN .....</b>	<b>89</b>
CONCLUSIONES .....	100
RECOMENDACIONES .....	101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	102
ANEXOS .....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de frecuencia por establecimiento de salud de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, 2019	56
Tabla 2.	Distribución de frecuencia de los trabajadores por sexo según establecimiento de salud de la Microred Cono Sur Tacna, 2019	58
Tabla 3.	Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales según establecimiento de salud de la Microred Cono Sur Tacna, por grupo etario 2019	59
Tabla 4.	Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna , por características socioeconómicas según establecimiento de salud, 2019	61
Tabla 5.	Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna según profesión, 2019	64
Tabla 6.	Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, según tiempo de servicio ,2019	67
Tabla 7.	Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna según estrés laboral, 2019	69
Tabla 8.	Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, según dimensiones del estrés laboral, 2019	71
Tabla 9.	Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, según nivel de satisfacción laboral, 2019	74

Tabla 10.	Distribución de frecuencia de los trabajadores de la Microred Cono Sur Tacna, según dimensiones de la satisfacción laboral,2019	76
Tabla 11.	Trabajadores asistenciales por satisfacción laboral según estrés , 2019	79
Tabla 12.	Prueba de normalidad	81
Tabla 13.	Correlación de Pearson	82
Tabla 14.	Modelo de regresión lineal	84
Tabla 15.	Regresión lineal	84
Tabla 16.	Interpretación de la correlación de Rho Spearman	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Pirámide Maslow	25
Figura 2.	Comparación Teorías de Maslow y las De los Factores de Herzberg	27
Figura 3.	Comparación de la satisfacción e insatisfacción	32
Figura 4.	Teoría de McClelland de las tres necesidades	34
Figura 5.	Distribución de frecuencia de los trabajadores por sexo según establecimiento de salud de la Microred Cono Sur Tacna, 2019	57
Figura 6.	Trabajadores asistenciales según establecimiento de salud de la Microred Cono Sur Tacna por grupo etario, 2019	60
Figura 7.	Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales según establecimiento de salud de la Microred Cono Sur Tacna, por características socioeconómicas 2019	63
Figura 8.	.Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales según profesión de la Microred Cono Sur Tacna por características socioeconómicas , 2019	66
Figura 9.	Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, según tiempo de servicio , 2019	68
Figura 10.	Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna según estrés laboral, 2019	70

Figura 11.	Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, según dimensiones del estrés laboral, 2019	73
Figura 12.	Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, según nivel de satisfacción laboral, 2019	75
Figura 13.	Distribución de frecuencia de los trabajadores de la Microred Cono Sur Tacna, según dimensiones de la satisfacción laboral, 2019	78
Figura 14.	Trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, por satisfacción laboral según estrés , 2019	80
Figura 15.	Nube de puntos	83
Figura 16.	Análisis de contingencia	86
Figura 17.	Análisis del intervalo de confianza para las dimensiones de estrés laboral	87
Figura 18.	Intervalos de confianza para las dimensiones de satisfacción	88

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019. Se realizó un estudio no experimental, descriptivo, transversal, correlacional en el que participaron 161 trabajadores asistenciales. La variable estrés laboral se midió con el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la variable Satisfacción laboral con la Cuestionario La Fort Roja modificada para la población peruana. Resultados en relación a las características sociodemográficas, la mayor cantidad de participantes del estudio correspondieron al CS san Francisco del total de la Microred con un 45,34 % del total de encuestados, el grupo etáreo predominante fue de 45 a 54 años el grado de instrucción fue superior completa, el estado civil predominaron los casados, el nivel socioeconómico fue medio, el grupo ocupacional predominante fue técnico de enfermería seguido de las enfermeras, mientras que el tiempo de servicio fue a predominio fue de 11 a 20 años de servicio. El nivel de estrés laboral encontrado fue bajo y según sus dimensiones la influencia del líder obtuvo el único valor alto mientras que su dimensión territorio organizacional es baja. En relación al nivel de satisfacción laboral según su dimensión competencia profesional es baja mientras que en su dimensión Promoción Profesional es alta. Se concluyó que existe correlación inversa Correlación de Pearson - 0,203 ( $p < 0.005$ ) esto quiere decir que las variables se correlacionan inversamente y son significativos.

**Palabras clave:** estrés laboral, satisfacción laboral, trabajadores de salud

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of work stress and its relationship to the level of job satisfaction in healthcare workers of the Southern Cone Tacna Micronetwork, 2019. A non-experimental, descriptive, cross-cutting, correlational study involving 161 care workers was conducted. The variable work stress variable was measured with the ILO-WHO Labour Stress Questionnaire and the Work Satisfaction variable with the modified The Red Fort Questionnaire for the Peruvian population. Results in relation to sociodemographic characteristics, the highest number of study participants were CS San Francisco of the total Micronetwork with 45,34 % of the total respondents, the predominant age group was 45 to 54 years the degree of instruction was complete superior, the marital status predominated the married, the socioeconomic level was average, the occupational group predominate was nursing technician followed by nurses, while the time of service was in predominance was 11 to 20 years of Service. The level of work stress found was low and according to its dimensions the influence of the leader obtained the only high value while its organizational territory dimension is low Relative to the level of job satisfaction according to its professional competence dimension is low while in its professional promotion dimension is high. It was concluded that there is inverse correlation Pearson correlation  $-0,203(p<0,005)$  meaning that the variables are inversely correlated and are significant.

**Keywords:** Work stress, job satisfaction, health workers

## INTRODUCCIÓN

El trabajo juega un papel destacado en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida.

En las últimas décadas se manifiesta un creciente interés por la calidad de vida laboral y el impacto del trabajo sobre la salud tanto mental como física de las personas, lo cual nos hace ver la importancia que tiene la satisfacción laboral.

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de una organización podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la organización, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

La satisfacción laboral de los trabajadores, puede considerarse como un fin en sí misma, que compete tanto al trabajador como a la organización; que además de producir beneficios a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, puede contribuir a mejorar la productividad de una empresa y con ello su rentabilidad; ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté.

La satisfacción laboral en la atención sanitaria se ha igualado en importancia a la preparación científica del profesional o a la disposición de una determinada tecnología. El grado de calidad de los servicios ofertados por una organización está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en ella y en su vinculación con la motivación. Al determinar la satisfacción laboral se está midiendo la calidad de la organización y de sus servicios internos.

El estrés es uno de los temas de interés en la actualidad, debido a su frecuencia de aparición es alta en muchos países y en diferentes sectores de trabajo, produce consecuencias negativas en los colaboradores a nivel físico y psicológico que se reflejan en la disminución de la eficiencia y eficacia en las entidades. En este sentido, un trabajador con altos niveles de estrés se hace vulnerable frente a enfermedades mentales y fisiológicas, así mismo se encuentra poco motivado, menos productivo y tiende a disminuir su seguridad laboral.

En los contextos hospitalarios y sanitarios el estrés es un factor determinante en la salud debido a que los trabajadores que desempeñan labores en diferentes áreas, se enfrentan diariamente a situaciones de mayor complejidad y dinamismo, al estar a cargo de circunstancias que implican una toma de decisiones de manera oportuna, orientada a promover, mantener, recuperar o rehabilitar la salud de los individuos, produciendo una mayor carga de tensión en los trabajadores, quienes quedan expuestos a factores generadores de estrés con una alta implicación emocional con los usuarios.

Los estudios de estrés laboral y satisfacción laboral permiten a los trabajadores expresar su opinión sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten en ella; constituyen así un instrumento de indagación, que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran.

Este estudio tiene como propósito determinar el nivel de estrés laboral, así como también el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur de la Red de Salud de Tacna y finalmente establecer la relación entre nivel de estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de salud.

La presente investigación consta de cinco capítulos: el primero constituido por planteamiento del problema de investigación, el segundo presenta el marco teórico. El tercer capítulo constituido por el marco metodológico, el cuarto presenta los resultados, mientras que en el quinto capítulo se realiza la discusión de los resultados. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1.Antecedentes del problema**

Según Contreras (1) en reportes estadísticos más recientes, México encabeza la lista de países con mayor tasa de estrés laboral, con cerca de un 40 % de empleados afectados, mientras que en Europa la tasa media es del 28 %. Para hacernos una idea de la magnitud de este problema, tan sólo en EEUU, el estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150 000 millones de dólares, debido al ausentismo laboral. La OMS ya define el estrés laboral como una "epidemia mundial" a la luz de los datos estadísticos, que desvelan que éste particular tipo de estrés está llamado a convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI.

La satisfacción de un colaborador con su trabajo y con su entorno laboral constituye un tema de interés creciente en las organizaciones. Ello tiene como fundamento la dependencia de otros aspectos relevantes para el éxito de las instituciones con el nivel de satisfacción laboral de los individuos que la componen, lo cual revela su trascendencia como factor mediador para el desarrollo de otras variables.

##### **1.1.2.Problemática de la investigación**

No existe un consenso en relación a la delimitación de la satisfacción laboral. Sin embargo, una significativa proporción de estudio ha situado el énfasis en el componente afectivo, definiéndola como un estado emocional positivo derivado de la valoración del trabajo que se realiza y de la percepción de las propias prácticas laborales , las cuales dependen de los vínculos sociales que

mantienen los colaboradores dentro de la organización, de sus valores y características personales y del intercambio recíproco entre las demandas de la empresa con los objetivos y expectativas laborales del sujeto (2).

Según Selye (3); quien fue el primero en utilizar la palabra estrés para describir los mecanismos de respuesta biológica del cuerpo. Selye consideró que el estrés era una respuesta no específica del cuerpo humano frente a cualquier exigencia del entorno. Sin embargo, el cuerpo tiene una capacidad limitada para responder a los agentes estresantes. El lugar de trabajo presenta muchas exigencias a los empleados y una cantidad elevada de estrés durante un tiempo prolongado, agotará la capacidad de hacer frente a los agentes estresantes.

Rodríguez Martín (4) refiere que estudios realizados sobre salud mental en el trabajo, señalan que la primera morbilidad ocupacional de casos de ausentismo, abandono y accidentalismo laboral son debido a causas de tipo psicosocial, específicamente relacionados por casos de estrés laboral; otras referencias internacionales señalan que los problemas de la tercera parte de los trabajadores diagnosticados cada año por incapacidad laboral, están relacionadas con la salud mental. Asimismo, trabajos de investigación recientes señalan que, con relación a la incidencia de estrés laboral en personal asistencial en salud, la prevalencia es alta en este grupo de profesionales.

Con respecto a este tema, la Organización Mundial de la Salud sostiene que la depresión será una de las enfermedades más amenazantes de las próximas dos décadas. Un problema tan extendido supone un gran costo tanto para el individuo, al provocar incapacidad física y mental, como para las empresas y la sociedad, debido al bajo rendimiento, absentismo, gastos médicos que el estrés ocasiona (1).

En el ámbito de las profesiones sanitarias, la incidencia del estrés es grave porque no solo afecta al profesional que lo padece, sino también al enfermo que depende de sus cuidados. En cuanto a su incidencia en este

gremio, presenta notables diferencias en función del género, ocupación y cargo desempeñado. La prevención es la vía ideal de solución de este problema. Se basa fundamentalmente en una organización del trabajo más racional, el establecimiento de turnos más equilibrados, la conciliación de la vida laboral y familiar, el desarrollo de un ambiente agradable en el puesto de trabajo, la intervención con los propios trabajadores y el desarrollo de políticas sociolaborales promotoras de la salud (5).

La satisfacción laboral del personal de salud, se dice que es más concreta, cuando estos tienen la posibilidad de brindar una atención de muy buena calidad, y de una manera eficiente, permitiéndoles así, sentir lo valiosos que son, tanto su profesión como su desempeño, lamentablemente surgen ciertas circunstancias que afectan de diferentes formas las percepciones que los trabajadores de salud tienen hacia su centro laboral y lo que esperan recibir de este, de su ambiente físico, de sus beneficios remunerativos, de sus relaciones interpersonales, relaciones con las autoridades, de los incentivos , de las motivaciones, etc., tomándolas como no adecuadas y traduciéndose automáticamente en una notable y creciente insatisfacción laboral (6).

Por ello de vital importancia el someter a evaluaciones periódicas a modo de control y supervisión a las diferentes instituciones de salud, para recolectar la información necesaria que nos revelen el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral, de su personal (6).

En virtud a todas estas premisas, el presente trabajo está dirigido a determinar el nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019?

## **1.3.JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

### **Justificación**

La importancia del presente trabajo de investigación radica en que no existen investigaciones en la localidad o estudios relacionados con respecto al nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur de Tacna, año 2019.

En tal sentido, el presente estudio tiene relevancia práctica porque luego de determinar el nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna se podrán proponer acciones de prevención para reducir la frecuencia de estrés laboral y promover la satisfacción laboral positiva.

Es de relevancia social porque constituye un problema de salud pública por los altos niveles de insatisfacción en la atención de salud percibida por parte del usuario externo y la determinación del nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales ayudará a reducir los mismos.

Posee contribución académica porque los resultados obtenidos proporcionarán evidencia científica actualizada sobre el nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la salud contribuyendo a crear mecanismos para la mejorar las prestaciones sanitarias en el primer nivel de atención.

## **Importancia**

El presente estudio tiene importancia, debido a que no solo evaluamos al personal sanitario sino también la calidad de la organización y de sus servicios considerándolos como pilar importante en la salud pública determinando el nivel de estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna.

## **1.4.ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **Alcances**

La composición de la muestra en estudio, ya que por estar integrada por trabajadores asistenciales de diferentes condiciones laborales impidió la generalización de los resultados a toda la población de trabajadores asistenciales.

### **Limitaciones**

Se evaluó a trabajadores de sector salud con profesiones diferentes de los cuales no todos cumplían con las mismas características de trabajo.

## **1.5 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de estrés laboral y su relación con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna en 2019.

### **1.5.2 Objetivo específicos**

- a) Determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019.
- b) Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Micro red cono sur Tacna, año 2019.
- c) Establecer la relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019.

### **1.6 HIPÓTESIS**

Existe relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur de Tacna en 2019.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Antecedentes de la investigación a nivel internacional

Moreno J. y cols. (7); en Colombia 2015; realizaron el estudio intitulado *Relación entre Estrés y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la Ciudad San Juan de Pasto*. Fue un estudio correlacional transversal, la muestra objeto de estudio estuvo conformada por 176 trabajadores, 110 correspondieron al género femenino y 66 al género masculino, sus edades oscilaron entre los 20 y 79 años, todos vinculados con un contrato directo con la institución además de laborar como mínimo 36 horas semanales (tiempo completo). Se encontró una correlación negativa moderada entre las variables con un valor de confianza de 0,01, de igual manera las dimensiones de la satisfacción laboral se correlacionaron significativamente con el estrés. Los niveles de estrés reportados en la población fueron altos y muy altos, mientras que los niveles de satisfacción se ubicaron en nivel medio. Con respecto a la variable género se puede observar que el 63 % de la muestra aplicada corresponde al género femenino y el 37 % al género masculino, teniendo en cuenta la variable edad, la muestra se ubica en el rango de edad de 30-39 en un 40 %; con respecto al estrés asociado al género se puede mencionar que no existen diferencias, puesto que tanto hombres como mujeres reportan niveles de estrés altos y muy altos en un 55,9 % y un 65,3 % respectivamente; teniendo en cuenta la variable edad, se encontró que el 39,3 % y el 28,7 % del total de la muestra ubicados en el rango de edad de 30 a 39 años se encuentran en niveles de estrés muy alto y alto, la variable nivel ocupacional, se encontró que los participantes que desempeñan funciones de auxiliares reportan niveles muy alto de estrés en un 37,2 %; con respecto a la satisfacción laboral y el

género se encuentre que el 49,5 % de las mujeres evaluadas se ubican en nivel medio y un 45 % de ellas se ubican en un nivel alto de satisfacción ; con respecto a la edad, se evidencia una tendencia de frecuencia mayor en el nivel medio en los rangos de edad correspondientes a I (20 a 29) y II (30 a 39), a partir del rango III (40 a 49) la tendencia de frecuencia cambia y los puntajes se ubican en el nivel alto; con relación a la unidad de trabajo, se encuentra una tendencia similar de frecuencia en el nivel alto o medio en la mayoría de las unidades, exceptuando urgencias, quirófano y central de esterilización, UCI y el área administrativa, en las que los trabajadores evaluados se ubican con mayor frecuencia en niveles medio de satisfacción.

Portero de la Cruz S. y cols. (8) en España 2015; realizaron el estudio denominado *Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en un Hospital Universitario* ; estudio descriptivo transversal con una muestra de 258 enfermeros/as y auxiliares. Como instrumentos de investigación se utilizó un cuestionario original y específico que recogía variables de tipo sociolaboral, el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. Evaluar el grado de estrés laboral, desgaste profesional y satisfacción laboral de aquellos profesionales y estudiar la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo sociolaboral. Los resultados obtenidos fueron puntuaciones medias en estrés laboral y satisfacción, de 44,23 y 65,46 puntos, respectivamente. En cuanto al desgaste profesional, se evidenció un nivel medio de la subescala de agotamiento emocional; elevado para la despersonalización y bajo en el caso de la realización personal. La edad media de los profesionales fue de 49,21 (32 –65) años La media de experiencia laboral fue de 24,16±8.19 años, La media de tiempo trabajado en los servicios donde desarrollaban su labor era de 10,43±8,39 años. En relación al nivel de satisfacción laboral global, encontramos una relación positiva y significativa entre ésta y la edad de los profesionales; de modo que, por cada año de edad de los profesionales, la satisfacción laboral se incrementa en 0,22 puntos

García M. y cols. (9) en México 2007; indagaron sobre la *Satisfacción laboral del personal de salud*. Con el objetivo de Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica de segundo nivel siendo un estudio transversal, descriptivo, en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. La edad promedio fue de 30-39 años, con predominio del sexo femenino 63,2 %, estado civil casado 69,3 % y nivel escolar técnico o preparatoria 54,9 %. Con relación a la antigüedad institucional 58,8 % del personal estuvo en el rango de 11- 20 años igual que la antigüedad en el puesto 49,5 % estuvo en el mismo intervalo. Se aplicó un cuestionario validado que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca. Se tabuló por criterios y servicios. Los resultados obtenidos fueron: La satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4,8, con puntuaciones que van desde 5,3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5,2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4,4 para inhaloterapeutas y 4,1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente). Concluyendo que como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.

#### Antecedentes de la investigación a nivel nacional

Huamani A. (10) en Lima 2017; realizó el estudio *Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en Enfermeras de los Servicios Críticos de la Clínica Internacional Sede Lima Agosto-noviembre 2017*. El estrés laboral puede afectar la satisfacción laboral y a la vez afectar indirectamente calidad del cuidado prodigado por la enfermera. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional – Sede Lima, para lo cual se optó por un diseño descriptivo, no experimental, correlacional, de enfoque cuantitativo. El instrumento usado fue el de Maslach Burnout Inventory para medir el nivel de

estrés laboral y el de La Font Roja para medir el nivel de satisfacción laboral. La muestra estuvo constituida por 41 enfermeras que trabajaban en las áreas críticas de UCI, emergencia y urgencia. El resultado fue que el 46 % de enfermeras muestra un nivel alto de estrés laboral; en cuanto a las dimensiones, se encontró que según la dimensión despersonalización hay un nivel alto de estrés laboral en el 39 %, un 76 % de enfermeras presentaron un nivel medio de satisfacción laboral, en cuanto a la dimensión satisfacción por el trabajo se encontró que hay un nivel alto 52 %. Y encontrando como conclusión que no existe relación entre las variables nivel de estrés laboral y satisfacción laboral.

Horna (11) en Trujillo en 2016 realizó el estudio *Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en Trabajadores de una Institución de Salud en la ciudad de Trujillo*, fue un estudio descriptivo correlacional entre la Satisfacción laboral y el estrés laboral en trabajadores con una muestra de 153 trabajadores, hombres y mujeres, entre 20 y 50 años, con contrato vigente y con un tiempo de 2 años de servicio, empleando la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo y la Escala de Estresores Laborales de Mithely-Troht y Andersen. Se evidencia un nivel medio en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes que oscilan entre 43,8 % y 77,1 %. Asimismo, se halló un nivel medio en las del estrés laboral, con porcentajes que oscilan entre 42,7 % y 52,3 %. Se estableció la existencia de relación negativa con magnitud significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo.

Torres (2) en Lima 2015; realizó el estudio *Satisfacción Laboral y su Relación con el Estrés Ocupacional en Enfermeras del Sector de Salud Pública*, teniendo como objetivo explorar el nivel de satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. Para tal fin, se aplicaron dos instrumentos de medición: Escala SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS a una muestra total de 100 enfermeras de dos hospitales de Lima Metropolitana, con un rango de edad de 22 a 61 años. A partir de los resultados obtenidos es posible decir

que las enfermeras de los hospitales públicos tienen un nivel de satisfacción laboral promedio bajo, cuyas dimensiones con menor puntuación son: beneficios económicos y condiciones de trabajo. Asimismo, presentan un grado promedio bajo de estrés ocupacional, siendo el componente superiores y recursos los que obtienen un mayor puntaje. Finalmente, se halló que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel total de satisfacción laboral y el de estrés ocupacional.

Díaz (12) en Chiclayo en 2012; realizó un estudio denominado *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el Personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, Distrito la Victoria*. Su finalidad, fue determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout, además, se complementó el estudio indicando el nivel en que se halló al personal, respecto a cada variable. Para ello, se aplicaron dos instrumentos a 92 trabajadores, la Escala de Satisfacción Laboral de Palma y el Inventario Burnout de Maslach, simultáneamente una encuesta y un consentimiento informado. La investigación arrojó que no existe diferencia entre el personal de ambas instituciones de salud en relación a ambas variables, hallándose niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y niveles bajos de síndrome de burnout.

Quispe (13) en Tacna en 2014; realizó el estudio denominado *Relación entre el Estrés Laboral de los Trabajadores de la Salud con el Clima Organizacional del Departamento de Gineco-obstetricia del HOSPITAL Regional Hipólito Unánue. MINSA. Tacna, 2014*. Tuvo un enfoque cuantitativo, analítico, correlacional y transversal aplicado a las unidades de estudio, los trabajadores de salud del departamento de gineco-obstetricia con un tiempo de permanencia mayor de un año, que deseen brindar información. La técnica usada fue el cuestionario y el instrumento, el formulario de preguntas en base a los cuestionarios: Estrés laboral de la OMT – OMS y Estudio del Clima Organizacional (EDCO – MINSA) 2011. Instrumentos aplicados a 35 trabajadores, obteniendo información, la que una vez procesada se llegó a las

siguientes conclusiones: el nivel del clima organizacional en el Departamento de gineco-obstetricia del hospital Regional Hipólito Unánue del Ministerio de Salud (MINSA) de Tacna es medio. Existe relación directa entre el nivel de estrés laboral en los trabajadores y el nivel de clima organizacional del Departamento de gineco Obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unánue del MINSA de Tacna. El nivel global de estrés laboral en los trabajadores de salud del departamento de gineco-obstetricia del hospital Regional Hipólito Unánue del MINSA – Tacna, en donde el 52 % de dicha población muestra un nivel bajo. Respecto al género, participaron en el estudio mayormente los trabajadores de género femenino con 88 %, en menor proporción el género masculino con 12 %; La edad más frecuente está comprendida entre los 46 a 55 años con un 32 % seguido de los 25 a 35 años con el 24 %, los de 36 a 45 y 55 a 65 con el 22 % respectivamente. Respecto al estado civil, el mayor porcentaje de trabajadores son casados con 39 %, seguido soltero con el 30 %, divorciados y separados con el 22 %. Predomina el estado civil de casado. Situación análoga a otros estudios realizados con el mismo tema. En el tiempo de servicios institucionales, destaca el tiempo de 11 a 20 años con un 39 %, seguido el de 21 a 30 años con un 27 % y el de 1 a 10 años con 22 %; el 12 % refiere tener más de 30 años de servicio. El conocer el tiempo de servicios en la presente investigación es de vital importancia a que los problemas de salud, en este caso, mental adquisición mayor intensidad en tiempos mayores. Respecto a la condición laboral de los trabajadores, destacan los nombrados con el 78 %, seguido de los contratados bajo cualquier modalidad con 22 %. La condición de nombrado permite mayor estabilidad laboral y, por consiguiente, estabilidad económica.

Yapo (14) en su estudio denominado *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal de Salud en el Centro de Salud Ciudad Nueva en el año 2007- Tacna*, se centró en establecer la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Realizó un estudio no experimental, prospectivo, transversal, correlacional, causal en el que participaron 59 trabajadores del centro de salud de Ciudad Nueva de Tacna.

Siendo las características poblacionales las siguientes: grupo etario predominante fue de 35 a 44 años con un 47,9 %, la mayoría era de sexo femenino con un 66,1 %, en relación al estado civil los casados predominaron con un 38,9 %, el cuanto al grupo profesional los técnicos de enfermería obtuvieron un 28,8 % seguidas de las enfermeras con un 18,6 %, siendo el tiempo de servicio que laboran entre el rango de 6 a 10 años con un 35,5 %. La variable de estudio clima organizacional se midió con la Escala para Evaluación de Clima Organizacional (WES Work Environment Scales) y la variable Satisfacción laboral con la Escala General de Satisfacción (Overa/1 Job Satisfaction). Los principales resultados fueron: El 55,93 % de los trabajadores refiere estar satisfecho laboralmente, el 40,68 % está ubicado en la categoría neutra (ni satisfecha ni insatisfecha) y el 3,39 % manifiesta insatisfacción; El 76,27 % valora el clima organizacional como inadecuado. Se concluye que el clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud de Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2007 ( $P = 0,072$ ).

Saravia (15) en Tacna en 2015, realizó el estudio *Nivel de ansiedad asociado a la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Centro de Salud Ciudad Nueva Tacna 2015*; el estudio fue de tipo cuantitativo de diseño no experimental, transversal descriptivo correlacional; Se aplicó el cuestionario de Hamilton y el cuestionario de Satisfacción Laboral a 22 enfermeros(as) que cumplen función asistencial; se utilizó el paquete estadístico SPSS y la prueba de Tau b de Kendall para el análisis descriptivo y elaboración de los cuadros estadísticos. Como resultado no existe asociación entre las variables de ansiedad y satisfacción laboral del profesional de enfermería. Se tuvo como resultado que en el 59,1 % de los profesionales de enfermería el nivel de ansiedad es cero (0), y en el 81,8 % la satisfacción laboral es moderada. Se halló que el 86,40 % son de sexo femenino y el 13,60 % de sexo masculino, con respecto a la edad el 31,80 % tiene entre 30 a 39 años y el 18,20 % de 50 años a más; y el estado civil se distribuían equitativamente en condición de solteras y casadas con 40,90 %; en relación al tiempo de trabajo el 50 % tiene más de 10

años de servicio y el 9, 10 % de 1 a 5 años; asimismo la condición de trabajo el 50 % es nombrado y el otro 50 % es contratado.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Estrés laboral**

#### **2.2.1.1. Conceptualización**

El estrés laboral se puede definir como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (16).

#### **2.2.1.2 Generadores de estrés**

El estrés como emoción, sentimiento de ansiedad o de tensión física que ocurre cuando las presiones y obligaciones impuestas a una persona exceden su habilidad para manejarlas. Las exigencias físicas o psicológicas de un determinado ambiente se llaman estresores o generadores de estrés. Estos adoptan formas diversas, pero todos tienen algo en común; crean tensión y estrés cuando alguien los percibe como una exigencia que quizá exceda su propia capacidad de respuesta.

El concepto de estrés está basado en la teoría propuesta por Richard Lazarus, quien define estrés como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación (17).

En todo centro laboral, un hecho, una situación puede ser estresante para algunos trabajadores, aunque para otros no, según el cargo. Esto depende de varios factores dentro de ellos está el conocimiento y la experiencia. La situación que provoca estrés tiene que ser novedad (lo que nos pasa tiene que ser nuevo) es que (tiene que ser impredecible) y tener la sensación de que se pierde en

control de la situación. Todo esto constituye una amenaza para nuestra personalidad. Tenemos entonces que nuestras emociones son un sistema dinámico cambiante de adaptación a las situaciones nuevas complejas o cambiantes que se van dando y que nos permiten plantear mecanismos de respuesta a las oportunidades que nos da la vida o que algunas veces afectan nuestro bienestar.

Se puede establecer una diferencia entre factores estresantes absolutos y relativos. Un factor estresante absoluto supone una amenaza para la supervivencia. La Organización Mundial de la Salud predice que en año 2020, la depresión relacionada con el estrés será la segunda causa de invalidez en el mundo, estamos expuestos a situaciones nuevas, impredecibles, que no controlamos. Es así que hoy en día estamos rodeados de información que el cerebro puede procesar como si fuera compleja y sufrimos respuestas de estrés todo el tiempo. Pero el estrés agudo es siempre muy bueno para la supervivencia, también se ha descubierto que es estrés mejora la memoria. La razón es que el estrés, pone en guardia al organismo (18).

### **2.2.1.3 Tipos**

#### **– Episódico**

Se refiere a aquel que ocurre esporádicamente, no continuo en el tiempo, por ejemplo, un despido.

#### **– Crónico**

Que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones:

##### **a) Ambiente físico inadecuado**

Son los llamados estresores del ambiente físico:

- Escasa luz o luz muy brillante.
- Ruido excesivo o intermitente.
- Vibraciones.
- Aire contaminado.
- Alta o baja temperatura.

#### b) Condiciones de trabajo

Es el estrés por sobre estimulación. Se presenta por exigencias psicosenoriales violentas, falta de incentivos de motivación para el trabajo, remuneración no acorde al trabajo realizado, entre otras.

- Trabajadores de Salud.
- Controladores aéreos.
- Obreros en cadena rápida y compleja.
- Trabajadores sometidos a cambios continuos y abundancia de información.
- Víctimas de catástrofes.
- Emigrados.
- Ingresadores de información a sistemas de computación.

Este tipo de estrés ,genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración (19).

#### c) Alteración de ritmos biológicos

Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos

del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Se presenta en:

- Trabajadores nocturnos.
- Pilotos de líneas aéreas y azafatas.
- Controladores aéreos.
- Personal de salud.
- Personal de seguridad.
- Trabajadores del transporte.
- Diplomáticos.
- Atletas profesionales.

#### **2.2.1.4 Sintomatología**

Dentro de los síntomas físicos los más recurrentes son cefalea, fatiga, dolores musculares, molestias gastrointestinales, alteraciones en el peso, problemas de sueño, hipertensión arterial, sensaciones de ahogo, impotencia y alteraciones menstruales, entre otros. Las manifestaciones emocionales y psicológicas más frecuentes son sentimientos de culpabilidad, baja tolerancia a la frustración, irritabilidad, ansiedad, baja autoestima, melancolía, depresión, cinismo, aburrimiento, pérdida de idealismo, incompetencia y autovaloración negativa (20).

#### **2.2.1.5. Fases del estrés**

El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase, el estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias. Es así que se pueden dar etapas de dichas reacciones como fase de alarma, resistencia y agotamiento (21).

#### - Fase de alarma

Sería la primera fase y se da cuando nos enfrentamos a una situación nueva o difícil, nuestro cerebro analiza los elementos que tiene a su alcance, los compara recurriendo a lo almacenado en nuestra memoria y si percibe que no dispone de suficiente energía para responder, envía las órdenes necesarias para que el organismo libere adrenalina. El cuerpo se prepara para responder, incrementando la frecuencia cardiaca, la tensión arterial, la tensión de los músculos, constituye una reacción biológica normal que nos aporta lo necesario para que nuestro organismo se encuentre en óptimas condiciones para ejecutar la respuesta ante la estimulación percibida.

#### - Fase de resistencia

Es en esta fase donde la persona se mantiene, mientras dura la estimulación, en continuo estado de activación y a pesar de que aparecen los primeros síntomas de cansancio el organismo sigue respondiendo bien. Cuando la situación estresante cesa, el organismo vuelve a la normalidad como si nada hubiera ocurrido.

#### - Fase de agotamiento

Sería la última fase y la que más problemas nos puede ocasionar, pues si la activación, la tensión, los estímulos y demandas estresante no disminuyen, el nivel de resistencia termina por agotarse, apareciendo de nuevo la alarma y en consecuencia los problemas tanto físicos como psicológicos. “El estrés termina convirtiéndose en peligroso cuando se presenta con mucha frecuencia, se prolonga desmesuradamente en el tiempo o se concentra en un determinado órgano impidiendo tanto la recuperación funcional como psicológica”. (21)

### **2.2.1.6. Tipos de estresores laborales**

El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor, sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medioambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos: los llamados *estresores del ambiente físico*, como la iluminación, el ruido, la temperatura, los ambiente contaminados; los *estresores relativos* al contenido de la tarea, relacionados con la carga mental, el control sobre la tarea; y los *estresores relativos a la organización*, vinculados con el conflicto y ambigüedad del rol, la jornada de trabajo, las relaciones interpersonales, la promoción y desarrollo de la carrera profesional (21).

## **2.2.2 Satisfacción laboral**

### **2.2.2.1 Definición**

La satisfacción de un colaborador con su trabajo y con su entorno laboral constituye un tema de interés creciente en las organizaciones. Ello tiene como fundamento la dependencia de otros aspectos relevantes para el éxito de las instituciones con el nivel de satisfacción laboral de los individuos que la componen lo cual revela su trascendencia como factor mediador para el desarrollo de otras variables. No existe un consenso en relación a la delimitación de la satisfacción laboral. Sin embargo, una significativa proporción de estudio ha situado el énfasis en el componente afectivo, definiéndola como un estado

emocional positivo derivado de la valoración del trabajo que se realiza y de la percepción de las propias prácticas laborales, las cuales dependen de los vínculos sociales que mantienen los colaboradores dentro de la organización, de sus valores y características personales y del intercambio recíproco entre las demandas de la empresa con los objetivos y expectativas laborales del sujeto.(3)

Asimismo, se plantea que también está constituida por elementos cognitivos que se basan en las creencias del profesional sobre su experiencia de trabajo y en las comparaciones entre su realidad laboral con un estándar elaborado a lo largo del tiempo. Aunado a ello, la satisfacción laboral implica un conjunto de actitudes desarrolladas por el trabajador sobre su práctica profesional, la cual está ampliamente influida por la interacción entre el colaborador y las características del ambiente en donde desarrolla sus funciones. Ello evidencia que la Satisfacción Laboral incluye tanto factores personales como del entorno (3).

Por otro lado, existen diversas teorías que han estudiado la satisfacción laboral desde diferentes ángulos. Una de las más relevantes es la Teoría de Higiene-Motivacional, la cual plantea que los factores que son fuente de satisfacción son intrínsecos al trabajo (el contenido del trabajo, el logro, la responsabilidad y el crecimiento personal) y denominados como motivacionales. Mientras que a los elementos que causan insatisfacción, se les denomina como factores de higiene y son extrínsecos a la labor (las políticas de la compañía, las relaciones interpersonales y con el supervisor, el salario y las condiciones de trabajo).

Estos planteamientos se vinculan con diversas variables que intervienen en el grado de satisfacción laboral que experimenta una persona respecto a su trabajo. Entre las principales se encuentran las condiciones físicas del centro laboral, que incluye no solo los espacios sino también el contar con todos los materiales necesarios para la realización de las actividades. El deterioro de estas condiciones ha sido asociado como una de las principales fuentes de

insatisfacción. Otra variable relevante son los beneficios laborales. Si las recompensas son adecuadas se manifestará un mayor grado de satisfacción laboral, pues los colaboradores perciben una equivalencia entre su desempeño y sus beneficios remunerativos.

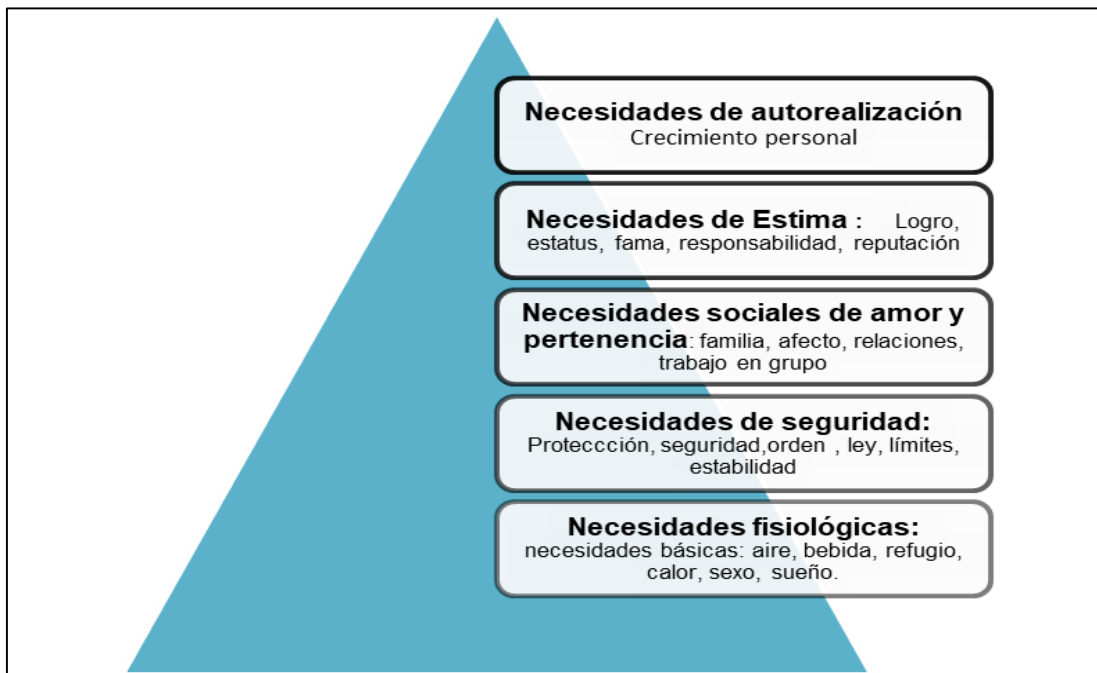
Además, el significado de la tarea es otro elemento trascendental, ya que los trabajadores se sienten más satisfechos con los empleos que les permiten desarrollar sus habilidades, facultades y conocimientos. Igualmente, menciona que el desempeño de tareas tiene relevancia sobre el nivel de satisfacción, ya que se refiere a la valoración que hace el colaborador respecto a las actividades que realiza (2).

#### **2.2.2.2. Teorías, modelos sobre satisfacción laboral**

##### – Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Maslow propone la Teoría de la Motivación Humana, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. También distingue estas necesidades en deficitarias (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de desarrollo del ser (autorrealización) (22).

La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al que hacer del individuo (23).



*Figura 1.* Pirámide de Maslow

Fuente: Adaptado de Chapman (24)

A continuación, detallamos cada una de las necesidades:

- Fisiológica: comprende el hambre, la sed, el refugio y el sexo y otras necesidades físicas.
- Seguridad: incluye la seguridad y la protección del daño físico y emocional.
- Social: incluye el afecto, la pertenencia, la aceptación y la amistad.
- Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como el estatus, el reconocimiento y la atención.
- Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse, incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Según Maslow, las personas tendrán motivos para satisfacer cualquiera de las necesidades que les resulten más predominantes poderosas en un momento dado. El predominio de una necesidad dependerá de la situación presente de la persona y de sus experiencias recientes. A partir de las necesidades fisiológicas,

que son las básicas, se debe ir satisfaciendo cada necesidad, antes de que la persona desee satisfacer la necesidad del siguiente nivel superior. El autor plantea una estructura muy rígida en la satisfacción de necesidades, la cual la relaciona con las etapas de la vida de la persona, ya que un bebé recién nacido solo desea satisfacer sus necesidades biológicas, luego la seguridad de resguardar estas necesidades, y así a medida que transita por los distintos momentos de la vida.

En los años 60, muchos gerentes han utilizado esta teoría para identificar las necesidades de sus trabajadores incorporándolos en cada una de estas etapas hasta lograr su autorrealización, sin duda en su momento esta teoría fue un éxito ya que cambió el estilo de contratación del personal volviéndola más humana ya que en varias empresas que utilizando esta teoría se dieron cuenta que las expectativas de los empleados, sus sentimientos y necesidades tenían un gran impacto en su desempeño (25). Sin embargo, con los años muchos gerentes se dieron cuenta que no en todas las empresas es óptima esta teoría, ya que existen diferentes clases, tipos de empresas. Hay empresas que no pueden ofrecer a sus trabajadores la autorrealización, en muchos casos solo les pueden ofrecer las tres primeras categorías de Maslow.

#### – Teoría bifactorial de Herzberg

También conocida como la *Teoría de los dos factores*, en la que se formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo (22).

Herzberg basó gran parte de su estudio de los factores, planteando de antemano que la eliminación de fuentes de sufrimiento, no generan placer, como se venía pensando, que el placer y el sufrimiento eran puntos encontrados. Esta

idea de Herzberg llevo más allá el análisis, planteando un terreno neutral, el cual lo encontramos al momento de retirar las fuentes de placer, y no encontrar un sufrimiento. Con este estudio llego a la primera conclusión, que el placer es el resultado de otros factores. En el medio laboral encontró los mismos resultados, al ver que no por retirar los elementos o fuentes de insatisfacción laboral de los empleados, estos se encontraban en un grado de satisfacción laboral plena (23).

En el año 1959, Herzberg en su publicación *Motivación en el trabajo* expuso su luego tan conocida Teoría de los dos Factores, o Teoría de Motivación – Higiene. Esta teoría le permitió a Frederick iniciar uno de los principios más reconocidos en el campo de la motivación laboral, y fue el entender a la satisfacción e insatisfacción como conceptos distintos e independientes. Este autor, conjuntamente a Maslow fueron pioneros en plantear temas de motivación de las personas, Maslow haciéndolo más sobre aspectos generales de la vida de las personas, y F. Herzberg puntualizo el tema en el campo organizacional o laboral (26).

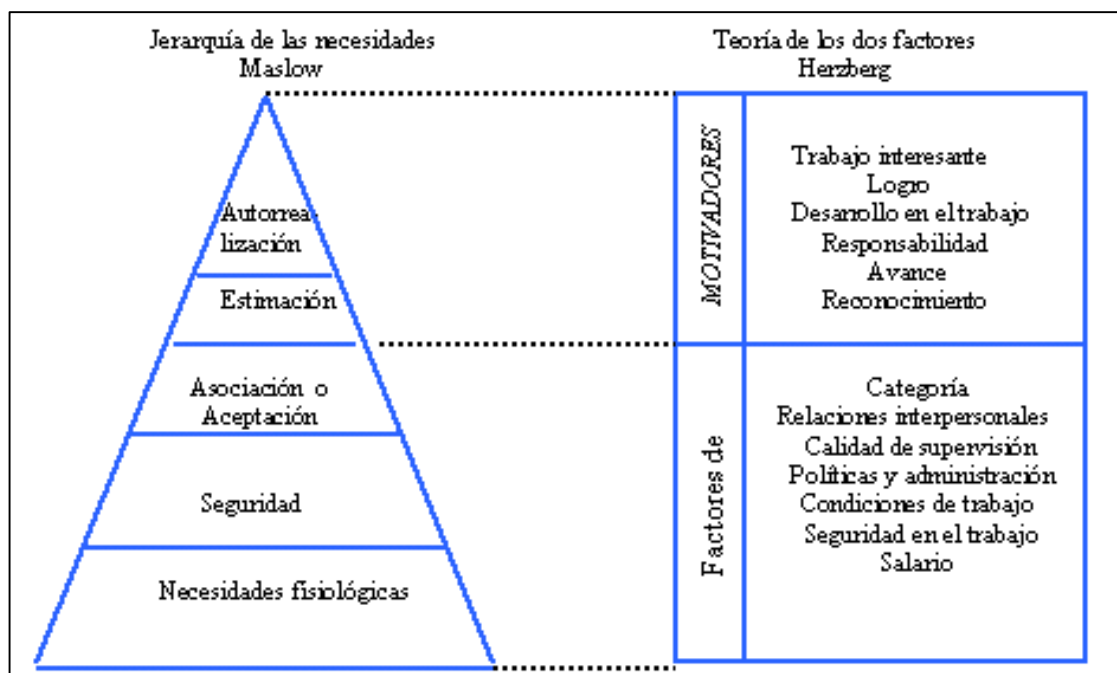


Figura 2. Comparación Teorías de Maslow y las De los Factores de Herzberg

Fuente: Robbins (27)

En la Figura 2, se aprecia que ambos autores tienen como elemento central el mismo concepto, pero con enfoques particulares. Claro está que se deben mencionar algunas diferencias entre ambos enfoques. Herzberg, por ejemplo, fue el autor que introdujo una zona neutral que no genera satisfacción ni insatisfacción. Por el lado del enfoque de Abraham Maslow, se ve que plantea una estructura rígida en cuanto a la escala de necesidades, mientras que Herzberg las agrupa en dos tipos de factores. Frederick Herzberg publicó en el año 1959 una de las teorías, que han dado origen al estudio de la motivación, llamada teoría de los dos factores. En la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica, y de que su actitud hacia este trabajo bien puede determinar el éxito o fracaso del individuo, Herzberg y sus colaboradores investigaron a un grupo de 200 contadores e ingenieros a quienes le realizaron las siguientes preguntas:

- Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente bien respecto de su trabajo, ya sea en su trabajo actual o en alguno anterior. Dígame que ocurrió.
- Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente mal respecto de su trabajo, ya sea en su trabajo actual o en alguno anterior (28).

De estos resultados, Frederick Herzberg arribó a la conclusión que la motivación en ambientes laborales se debe principalmente a dos tipos de factores (29). Los que se pueden relacionar con sentimientos negativos o de insatisfacción, los cuales, según los resultados obtenidos por Herzberg, se debían al contexto del puesto. A estos se los llamó Factores de Higiene, ya que se encontró una vinculación importante con los principios de la higiene médica, eliminando o previniendo los peligros de la salud. En este caso abarcan aspectos como la supervisión, relaciones interpersonales, prestaciones, seguridad en el trabajo, remuneraciones, políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre varios más. Según el autor, cuando estos factores están ausentes o están presentes de manera errónea, se puede ver que el empleado no está en estado

de satisfacción; pero cuando están presentes solo se encuentra, en el empleado una disminución en su estado de insatisfacción.

Los que se pueden asociar con experiencias satisfactorias de los empleados, y en los que se atribuían a condiciones internas del puesto. A estos los llamó *Factores Motivacionales*. En esta categoría de factores se pueden encontrar aspectos relacionados con la realización personal del puesto, el reconocimiento, y la posibilidad de desarrollo en el puesto. El autor plantea que, si estos aspectos están presentes, se encontrara en el empleado un estado de satisfacción.

Herzberg concluyó, a modo de resumen, en que los factores intrínsecos, como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento parecen estar relacionados con la satisfacción en el trabajo. Por otro lado, cuando las personas estaban insatisfechas, tendrían a citar factores extrínsecos, como la política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Según Herzberg, lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, como tradicionalmente se había creído. Eliminar las características de insatisfacción de un trabajo no lo hace necesariamente satisfactorio. Así surge la idea de un *continuum* dual: lo opuesto de la satisfacción es la *no satisfacción* y lo opuesto de la *insatisfacción* es la *no insatisfacción*.

Los *Factores de Higiene*, están referidos a los aspectos exógenos que provocan el comportamiento del hombre. Están a los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados aseguraban experimentar en sus trabajos y que atribuían al contexto de sus puestos de trabajo (30). Su relación directa es con la insatisfacción que provoca ciertos elementos que surgen del ambiente

externo que rodean a los individuos en un entorno laboral. Al ser estas variables externas administradas por la empresa el individuo carece de un control sobre ellas, quedando sometido a decisiones que se encuentran fuera de su campo de acción.

Como consecuencia, las características como la política de la compañía y la gerencia, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y el salario, se caracterizaron por Herzberg como *factores de higiene*. Cuando éstos son adecuados, la gente no estará insatisfecha, sin embargo, tampoco estará satisfecha. Si queremos encontrar a más personas respondiendo que están satisfechos o para motivar a la gente en su trabajo, el autor sugiere enfatizar los factores intrínsecos de la persona, como pueden ser el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento. Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente recompensantes, llamados *factores motivacionales*.

Con respecto a uno de los factores higiénicos por excelencia como lo es el dinero, Frederick Herzberg expuso que en relación a que “ el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, pierde inmediatamente su capacidad motivadora, pudiendo engendrar una peligrosa semilla entre los empleados: motivarlos a abrigar más altas expectativas respecto del periodo venidero de reajustes salariales” (31).

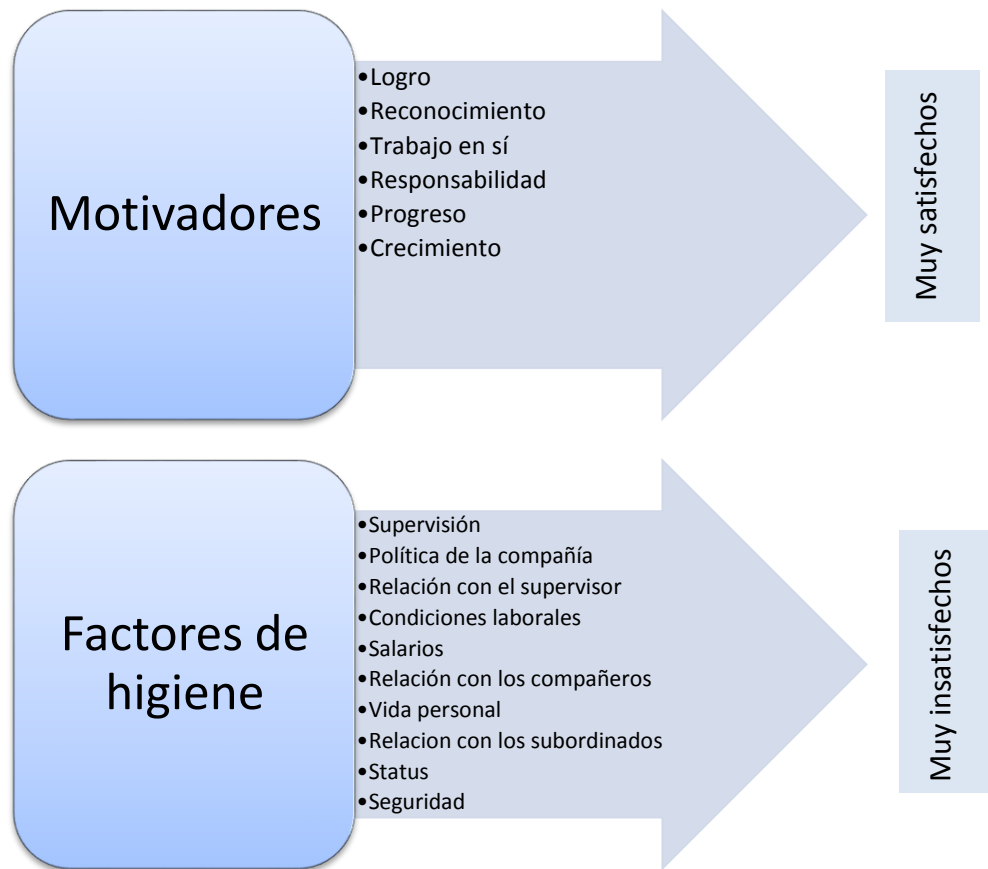
En cuanto a los *Factores Motivacionales*, Herzberg los relaciona con la generación de satisfacción dejando de manifiesto que surgen del interior de un individuo como variables endógenas y que él posee bajo su control. Su relación se encuentra vinculada con crecimiento, desarrollo, reconocimiento, autorrealización, responsabilidad en las tareas, entre otros.

En este contexto, Herzberg (31) de sus investigaciones descubre que la mayoría de los cargos empresariales han sido diseñados para la generación de eficiencia, dejando a un lado la formación de retos individuales que promuevan la construcción de factores que tiendan a la motivación individual, generando por ende lo contrario: desmotivación y apatía por parte de los trabajadores. Para Herzberg, el efecto que generan estos factores de motivación es algo más estable que los de higiene, ya que forjan motivación no como forma preventiva sino como un generador de comportamiento.

De esta forma Herzberg (31), propone que muchos de los administradores que trabajan con los factores de higiene tan sólo mejoran parte del ambiente laboral, pero no generan la esperada motivación.

Dentro de estos factores se debe tener en cuenta al mayormente mencionado, que es el reconocimiento. Por otro lado, el mismo autor toma como importante el enriquecimiento del trabajo, el cual debe poder generar los suficientes motivadores al trabajo.

En consecuencia, plantea que los jefes deben poner más énfasis en generar un crecimiento horizontal del puesto, posibilitando al empleado a crecer, más que darle más tareas rutinarias.



*Figura 3.* Comparación de satisfacción e insatisfacción

Fuente: Robbins (27)

– Teoría de las Necesidades de David McClelland

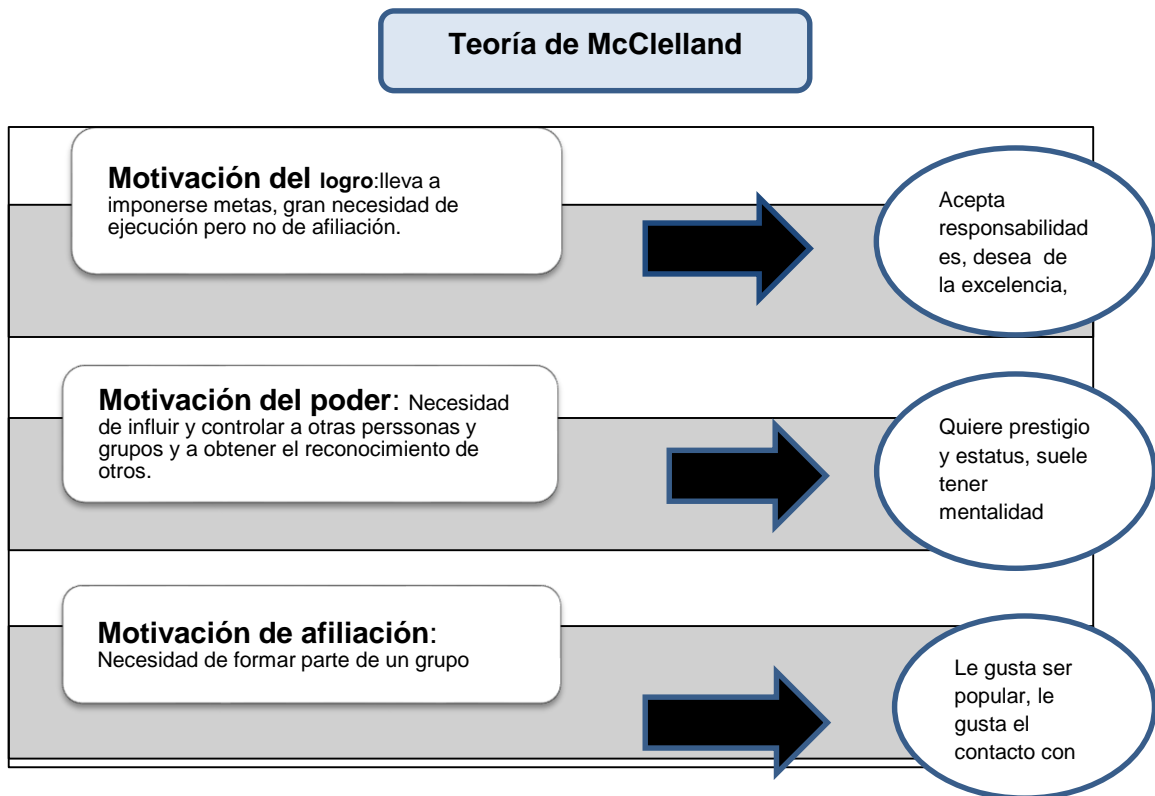
David McClelland y otros han propuesto la teoría de las tres necesidades, que afirma que existen tres necesidades adquiridas (no innatas) que son motivos importantes en el trabajo. Estas tres necesidades incluyen la necesidad de logro, que es el estímulo para sobresalir, obtener logros con relación a una serie de normas y luchan para tener éxito; necesidad de poder, que es la necesidad de hacer que otros se comporten y la necesidad de pertenencia, que es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas (32).

Estos tres impulsos (poder, asociación y logro) son de especial importancia para la administración, puesto que debe reconocerse que todas ellas permiten que una empresa organizada funcione adecuadamente.

- *Necesidad de Poder.* McClelland y otros investigadores han confirmado que las personas con una gran necesidad y poder se interesan enormemente en ejercer influencia y control. Por lo general tales individuos persiguen posiciones de liderazgo; son con frecuencia buenos conversadores, si bien un tanto dados a discutir; son empeñosos, francos, obstinados y exigentes, y les gusta enseñar y hablar en público (32).
- *Necesidad de asociación y pertenencia.* Las personas con una gran necesidad de asociación suelen disfrutar enormemente que se les tenga estimulación y tienden a evitar la desazón de ser rechazados por un grupo social. Como individuos, es probable que les preocupe mantener buenas relaciones sociales, experimentar la sensación de comprensión y proximidad, estar prestos a confortar y auxiliar a quienes se ven en problemas y gozar de amigables interacciones con los demás.
- *Necesidad de logro.* Los individuos con una gran necesidad de logro poseen un intenso deseo de éxito y un igualmente intenso temor al fracaso. Gustan de los retos, y se proponen metas moderadamente difíciles. Son realistas frente al riesgo; es improbable que sean temerarios, puesto que más bien prefieren analizar y evaluar los problemas, asumir la responsabilidad personal del cumplimiento de sus labores y les gusta obtener específica y expedita retroalimentación sobre lo que hacen. Tienden a ser infatigables, les gusta trabajar por muchas horas, no se preocupan excesivamente por el fracaso en caso de que este ocurra y por lo general prefieren hacerse cargo ellos mismos de sus asuntos.

Entonces podemos decir que las personas que tienen gran necesidad de logros luchan por obtener logros personales más que por los símbolos y

recompensas del éxito. Tienen el deseo de hacer las cosas de manera más eficiente que como se ha hecho antes (32).



*Figura 4.* Teoría de McClelland de las Tres Necesidades

Fuente: Pila (32)

McClelland en su teoría de las tres necesidades nos demuestra las motivaciones que necesita un individuo para alcanzar la satisfacción personal desde un punto psicológico, sin embargo, esta teoría se encaja mejor en colaboradores de cargos de confianza o superiores mas no en los colaboradores de menor rango en la jerarquía de una empresa (33).

Es decir, la teoría tendría un mayor éxito en colaboradores con mayores responsabilidades y obligaciones que por lo mismo requiere de mayor motivación por el estrés que esto conlleva. En el ámbito de estudio, los colaboradores a quienes se investigarán son individuos con carreras técnicas con funciones de mano de obra y en otros casos en atención al cliente, sus proyecciones

personales a futuro son limitadas, la teoría de McClelland no tendría tanto éxito puesto que los cargos son de menor jerarquía esta teoría encajaría en compañías de mayor nivel y tamaño, donde se requiera mayor competitividad en el trabajo.

### **2.2.2.3 Factores determinantes**

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados, podemos considerar varios factores entre estos, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Se identificaron las siguientes dimensiones centrales:

- *Variedad de habilidades* :es el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- *Identidad de la tarea*: es el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible. Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata en el ambiente externo.
- *Autonomía*: es el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- *Retroalimentación del puesto mismo*: es el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

- Sistema de recompensas justas. En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo (34).

#### **2.2.2.4 Efectos de la satisfacción laboral**

Las consecuencias atribuidas al nivel de satisfacción del trabajador en el contexto de la organización son:

- Satisfacción y productividad

Una revisión cuidadosa de la investigación indicó que sí existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, las correlaciones son consistentemente bajas-cercanas a +0,14. Esto significa que no más de 2 % de la varianza en la producción puede tomarse en cuenta para la satisfacción del empleado. Sin embargo, la introducción de variables modernas ha mejorado la relación. Un ejemplo de esto se da que la relación es más fuerte cuando el comportamiento del empleado no está restringido por factores externos. En el caso de los trabajadores que laboran con máquinas la productividad va a estar más influenciado por la velocidad de la misma que por su nivel de satisfacción.

El nivel de trabajo también parece ser una variable moderadora importante. Las correlaciones entre la satisfacción y el desempeño son más fuertes para los empleados con niveles más altos. Una de las razones por las que no se ha obtenido un fuerte apoyo para la tesis de que la satisfacción estimula la productividad es que los estudios se han enfocado en los individuos más que en la organización y que las mediciones de la productividad a nivel

individual no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo (35).

- Satisfacción y ausentismo

El ausentismo se manifiesta mediante enfermedades, problemas familiares, etc. El ausentismo hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por personal de reemplazo, etc. Múltiples estudios han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo.

Se ha encontrado en los estudios una correlación moderada -por lo común menos de 0,40. El hecho de faltar al trabajo puede representar una forma tentativa y breve de alejarse de él. La causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la propia realización del trabajo Otro factor que causa ausentismo son las actividades ajenas a la empresa que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. Uno puede estar feliz con su trabajo, pero goza más practicando un determinado deporte, y en ocasiones falta.

Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable debido a enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte, etc. El punto es determinar cuánto ausentismo es aceptable para la organización. Si bien existe una relación directa entre la satisfacción y el ausentismo, no todo el ausentismo es por causa de la insatisfacción laboral.

- Satisfacción y rotación

La satisfacción está relacionada negativamente con la rotación. Los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico. La rotación demanda mayores gastos en selección de personal y en entrenamiento hasta que la persona alcanza el nivel de competencia requerido.

Además, afecta el nivel de productividad y otros aspectos menos obvios, como son las relaciones interpersonales. Si bien existe relación entre satisfacción y rotación no toda la rotación se debe a la insatisfacción laboral.

- Satisfacción y salud de la persona

La relación entre la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción con el trabajo no ha sido muy bien investigada. Sin embargo, se asume que hay una correlación positiva. Es necesario determinar hasta qué punto la persona satisfecha con su trabajo lo está también con su vida familiar, con sus amigos, etcétera.

Sólo así se podría determinar si la salud mental es una causa o consecuencia de la satisfacción laboral. Diferentes estudios han mostrado que los trabajadores que describen su trabajo como satisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas. La asociación entre salud y satisfacción no indica que una causa la otra. Si bien no existen muchas evidencias que respalden esta postura es necesario tener en cuenta que una persona que se encuentra satisfecha en su trabajo tendrá actitudes más positivas hacia la vida lo que influirá en el equilibrio de su salud física y psicológica.

#### **2.2.2.5 Importancia de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y además, por los siguientes motivos:

- Existen muchas evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado. Además, la satisfacción laboral es de gran interés en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales.

Es más probable que los empleados satisfechos sean ciudadanos satisfechos, estas personas adoptarán una actitud más positiva ante la vida en general y representarán para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos. Actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento y subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio (36).

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos (35).

Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno, para el normal funcionamiento de los pulmones y la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consiente de los jefes (35).

## **2.2.DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

### **Edad**

Se afirma que la satisfacción aumenta con la edad, ya que los jóvenes de hoy en día desean lograr una realización personal más completa, puesto que desean en su lugar de trabajo la oportunidad de hacer una aportación importante a la organización, tener un puesto interesante, autoexpresarse y libertad para tomar decisiones. Además, los jóvenes cuando se decepcionan abandonan el mundo del trabajo o cambian de empleo en búsqueda de su realización personal (12).

### **Condiciones laborales**

Características de la realización de tareas que abarcan tres aspectos diferenciados, tales como las condiciones medioambientales en torno al trabajo, las condiciones físicas en las que se realiza el trabajo y las condiciones organizativas que rigen en la empresa en la que se trabaja. Todos estos factores podrían ser causa de posibles alteraciones en la salud y riesgos laborales tanto en el aspecto físico, psíquico, social o emocional de los trabajadores en general cualquiera que sea su ocupación y la categoría profesional que tengan (5).

### **Estrés laboral**

Reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (16).

### **Ingreso económico**

Forma en que se remunera a los trabajadores (sueldo). La remuneración salarial es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que

más directamente influyen en la vida diaria de los trabajadores. Desde sus primeros años de existencia, el centro de la acción la Organización Internacional del Trabajo ha girado en torno al nivel de los salarios y la Organización ha luchado constantemente por establecer normas que garanticen y protejan el derecho de los trabajadores a percibir un salario justo. Según la Constitución de la OIT (1919) "la garantía de un salario vital adecuado" es uno de los objetivos cuya consecución es más urgente (5).

### **Personal asistencial**

Toda persona que trabaja en salud, que pertenezcan al grupo ocupacional médico, obstetrix/obstetra, odontólogo, enfermera, trabajadora social, técnico de enfermería, técnico de laboratorio, técnico administrativo; los mismos que pueden ser nombrados, contratados, o trabajen como SNP (14).

### **Satisfacción laboral**

Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, es una actitud de los individuos hacia su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, y está basado en factores del entorno laboral (37).

### **Satisfacción intrínseca**

Actitud del trabajador frente a aspectos relativos al reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros (38).

### **Satisfacción extrínseca**

Actitud del trabajador frente a aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, entre otros (38).

### **Sexo**

El sexo comprende las características físicas, biológicas y anatómicas de los seres humanos, que los definen como femenino y masculino. Es una construcción natural, con la que se nace (12).

### **Estado civil**

La unión de personas de diferente sexo con fines de procreación y vida en común y que asume permanencia en el tiempo, define claramente el concepto de matrimonio o de unión conyugal en un término más amplio (39).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1.TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1.Tipo de investigación**

Es una investigación básica o teórica porque está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. Tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico sobre los fenómenos educativos, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general (40).

##### **3.1.2.Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación es descriptiva correlacional porque actúan en el presente y sobre dos variables de tipo dependiente. Miden y evalúan con precisión el grado de relación que existe entre dos conceptos o variables en un grupo de sujetos durante la investigación. La correlación puede ser positiva o negativa.

Exigen el planteamiento de hipótesis que se comprobarán o no. Su utilidad radica en saber cómo se puede comportar un concepto o variable, conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. Tienen en cierto sentido un valor explicativo, aunque parcial (41).

## **3.2.POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1.Población**

La población está conformada por los trabajadores asistenciales de salud nombrados, contratados CLAS y CAS de la Microred Cono Sur de la Red de Salud Tacna y que se encuentra conformado:

- C.S. San Francisco cuenta con 102 trabajadores asistenciales
- C.S. Viñani :41 trabajadores asistenciales
- P.S. 5 de Noviembre: 26 trabajadores asistenciales
- P.S. Begonias: 19 trabajadores asistenciales
- P.S. Vista Alegre: 28 trabajadores asistenciales

Siendo el total de 217 trabajadores asistenciales entre las profesiones de médico cirujano, cirujano dentista, enfermera, obstetras, biólogo, psicólogo, tecnólogo médico, nutricionista, asistente social entre otros, así como también técnicos y auxiliares de enfermería distribuidos en los distintos establecimientos.

### **3.2.2.Muestra**

La investigación no cuenta con una muestra específica, que según López (1998), refirió que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”, que en el presente estudio es de 217 trabajadores (42).

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de salud que desarrollen labor asistencial en la Microred Cono Sur de la Red de Salud de Tacna entre profesionales (médico cirujano, cirujano dentista, enfermera, obstetriz, biólogo, psicólogo, tecnólogo médico, nutricionista, asistente social entre otros), técnicos y auxiliares de enfermería.

- Personal que desee dar información.
- Personal apto en condiciones físicas y emocionales.
- Personal de ambos sexos.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores de salud destacados que no laboran en la Red de Salud de Tacna.
- Trabajadores que no completen el llenado de la encuesta.
- Personal que se encuentre de vacaciones o licencia.
- Personal que no desee firmar el consentimiento informado.
- Personal asistencial que desarrolle funciones administrativas.
- Personal asistencial contratado por terceros.

### **3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

#### **Identificación de variables**

**Variable independiente:** Satisfacción laboral

La satisfacción es el vínculo que forma el personal asistencial con su centro laboral, el cual al no ser saludable va ocasionar en el individuo rechazo, estrés, llegando muchas veces al ausentismo laboral, se puede identificar como satisfacción laboral alta, media y baja. Para establecer cuál es el nivel de satisfacción laboral se aplicó un instrumento llamado *Font Roja* el cual consta de nueve dimensiones: Satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión en el trabajo, promoción profesional, relación interpersonal con los superiores, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral (38).

### **Variable dependiente: Estrés laboral**

Es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (37).

Operacionalización de las variables

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ESCALA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE ESTRÉS LABORAL</b>	Nivel bajo de estrés	Cualitativa ordinal	Test de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo
	Nivel intermedio de Estrés		
	Estrés		
	Nivel alto de estrés		
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Satisfacción laboral bajo	Cualitativa ordinal	Cuestionario de satisfacción laboral de La Font Roja versión Española
	Satisfacción laboral medio		
	Satisfacción laboral alto		

### 3.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.4.1.Técnicas

Para la recolección de datos se empleó la técnica denominada encuesta.

#### 3.4.2.Instrumentos

Para la primera variable, se utilizó el *Cuestionario de Estrés laboral* de la Organización Internacional del Trabajo de la Organización Mundial de la Salud (Anexo 04)

El nombre original es *Escala de Estrés Laboral OIT- OMS*, los autores son Ivancevich y Matteson (43) que crearon el instrumento en el año 1998 en España; así mismo el tiempo de duración para la prueba es de 20 minutos aproximadamente. Por otro lado, la autora de la adaptación es Ángela Suárez T. en el año 2012; finalmente para la aplicación de la prueba se considera las siguientes edades de 18 años en adelante. El cual tiene indicadores, escalas y consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas.

Para medir el estrés laboral de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur y sus distintos establecimientos de salud, se utilizó un cuestionario, que fue aplicado los días lunes a viernes en los turnos diurnos, previa explicación de los objetivos y propósito del instrumento, teniendo en cuenta que el tiempo de duración por cada encuesta (que fue de carácter auto administrado) fue de 20 a 30 minutos sin afectar el desarrollo de sus actividades en los establecimientos de Salud.

Áreas de estrés	Ítems	Rango
– Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
– Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
– Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21

– Tecnología	4, 14, 25	3-21
– Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
– Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
– Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

Si la condición nunca es fuente de estrés.

Si la condición raras veces es fuente de estrés.

Si la condición ocasionalmente es fuente de estrés.

Si la condición algunas veces es fuente de estrés.

Si la condición frecuentemente es fuente de estrés.

Si la condición generalmente es fuente de estrés.

Si la condición siempre es fuente de estrés.

Indicadores: valor máximo 25 y valor mínimo 175

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

#### Validez y confiabilidad

El instrumento de *Cuestionario sobre estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo - Organización Mundial de la Salud*, fue sometido bajo la fórmula estadística de alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,64 el cual es aceptable. Fue sometido a prueba de confiabilidad arrojando un valor de 0.92, reafirmando así la confiabilidad del instrumento.

Para evaluar la satisfacción laboral, se utilizó el instrumento usado para medir la satisfacción es el test La Font Roja, creado por Aranaz y Mira en 1988, que mide la satisfacción laboral a nivel hospitalario ( Anexo 05), con sus 26 preguntas y 5 alternativas (Escala de Likert) con sus 9 dimensiones que son satisfacción por el trabajo, lo encontramos en los ítems 1, 2, 3, 4, tensión relacionada con el trabajo, en los ítems 5, 6, 7, 8, 9, competencia profesional, encontradas en los ítems 10, 11, presión en el trabajo, con los ítems 12, 13, 14, 15, promoción profesional, en los ítems 16, 17, 18, relación interpersonal con los superiores, encontrados en los ítems 19, 20, relación interpersonal con los compañeros, en los ítems 21, 22, características extrínsecas de estatus, en los ítems 23, 24 y monotonía laboral encontrados en los ítems 25 y 26 (3). Cuyo valor es:

- Satisfacción por el trabajo (4-20)
- Tensión relacionada con el trabajo.(5-25)
- Competencia profesional (2-10)
- Presión en el trabajo(4-20)
- Promoción profesional.(3-15)
- Relación interpersonal con los superiores.(2-10)
- Relación interpersonal con los compañeros.(2-10)
- Características extrínsecas de estatus(2-10)
- Monotonía laboral (2-10)

A nivel general

- Satisfacción laboral bajo 26 – 60 puntos
- Satisfacción laboral medio 61 – 94 puntos
- Satisfacción laboral alto 95 – 130 puntos

## Validez y confiabilidad

El instrumento de La Font Roja mide la satisfacción laboral hospitalaria, está en versión española y fue sometido bajo la fórmula estadística de alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,678 el cual es aceptable, consta de 26 ítems que miden los problemas en el ambiente físico del trabajo. Fue sometido a prueba de confiabilidad arrojando un valor de 0,771 para el instrumento La Font Roja, reafirmando así la confiabilidad del instrumento.

## Aspectos éticos

Con el fin de preservar y considerar la ética de la información que se manejó dentro del presente estudio, se hizo de conocimiento a cada participante sobre la reserva de sus datos tanto para la evaluadora como para la empresa, esto corroborado mediante una Ficha de Consentimiento Informado, que estuvo anexada a los cuestionarios. Así mismo se explicó:

- Los objetivos de la investigación
- La importancia de su participación en el estudio
- Hacer hincapié en la confidencialidad de sus datos durante la investigación.

## Procedimiento

Se realizaron las coordinaciones respectivas con la Dirección Ejecutiva de la Red de Salud Unidad Ejecutora N° 402; para lo cual se solicitó la autorización para que se pueda lograr la participación activa de los trabajadores a evaluar. Así como también con el gerente del centro de salud San Francisco por ser cabecera de la mencionada Microred y fomentar aún más la participación del personal involucrado en la presente investigación. Luego se procedió a la coordinación para las fechas y horas de la aplicación de los cuestionarios y se dio la ejecución al proyecto de investigación. Posteriormente procedimos a evaluar y lo llevamos a cabo durante un mes, en horarios que no afectaron el desarrollo de sus actividades en los establecimientos de Salud.

El área de estudio comprendió los cinco establecimientos que conforman la Microred Cono Sur Tacna y se ejecutó en los meses de setiembre y octubre del 2019 y para asegurar la veracidad de los datos obtenidos se les informó el carácter de confidencialidad de los datos contenidos en los instrumentos de evaluación. El consentimiento informado es el procedimiento mediante el cual se garantizó que los entrevistados expresen voluntariamente su intención de participar en la investigación, después de haber comprendido la información que se le ha dado, acerca de los objetivos del estudio, los beneficios, las molestias, los posibles riesgos y las alternativas, sus derechos y responsabilidades (Anexo 02). Se realizó de primera intención una ficha sociodemográfica de cada uno de los participantes de la investigación. (Anexo 03)

### **3.5.PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Se realizaron tablas univariadas y cruzadas o de contingencias para mostrar las frecuencias absolutas y relativas porcentuales para el contraste de la hipótesis se realizó la prueba de chi cuadrado de homogeneidad con un nivel de significancia del 5 % así mismo se diseñaron gráficas de barras para mostrar las frecuencias porcentuales (44).

Para el procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SPSS versión 26.

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO FILOSÓFICO**

Pender autora del Modelo de Promoción de la Salud (MPS), expresó que la conducta está motivada por el deseo de alcanzar el bienestar y el potencial humano. Se interesó en la creación de un modelo enfermero que diera respuestas a la forma cómo las personas adoptan decisiones acerca del cuidado de su propia salud. El Modelo Promoción de la Salud pretende ilustrar la naturaleza multifacética de las personas en su interacción con el entorno cuando intentan alcanzar el estado deseado de salud; enfatiza el nexo entre características personales y experiencias, conocimientos, creencias y aspectos situacionales vinculados con los comportamientos o conductas de salud que se pretenden lograr.

Expone de forma amplia los aspectos relevantes que intervienen en la modificación de la conducta de los seres humanos, sus actitudes y motivaciones hacia el accionar que promoverá la salud. Está inspirado en dos sustentos teóricos: la teoría de aprendizaje social de Albert Bandura y el modelo de valoración de expectativas de la motivación humana de Feather. El primero, postula la importancia de los procesos cognitivos en el cambio de conducta e incorpora aspectos del aprendizaje cognitivo y conductual, reconoce que los factores psicológicos influyen en los comportamientos de las personas. Señala cuatro requisitos para que éstas aprendan y modelen su comportamiento: atención (estar expectante ante lo que sucede), retención (recordar lo que uno ha observado), reproducción (habilidad de reproducir la conducta) y motivación (una buena razón para querer adoptar esa conducta).

El segundo sustento teórico, afirma que la conducta es racional, considera que el componente motivacional clave para conseguir un logro es la

intencionalidad. De acuerdo con esto, cuando hay una intención clara, concreta y definida por conseguir una meta, aumenta la probabilidad de lograr el objetivo. La intencionalidad, entendida como el compromiso personal con la acción, constituye un componente motivacional decisivo, que se representa en el análisis de los comportamientos voluntarios dirigidos al logro de metas planeadas. Cómo las características y experiencias individuales, así como los conocimientos y afectos específicos de la conducta llevan al individuo a participar o no en comportamientos de salud. Se pueden ubicar los componentes por columnas de izquierda a derecha; la primera trata sobre las características y experiencias individuales de las personas y abarca dos conceptos: conducta previa relacionada y los factores personales.

El primer concepto se refiere a experiencias anteriores que pudieran tener efectos directos e indirectos en la probabilidad de comprometerse con las conductas de promoción de la salud. El segundo concepto describe los factores personales, categorizados como biológicos, psicológicos y socioculturales, los cuales de acuerdo con este enfoque son predictivos de una cierta conducta, y están marcados por la naturaleza de la consideración de la meta de las conductas.

Los componentes de la segunda columna son los centrales del modelo y se relacionan con los conocimientos y afectos (sentimientos, emociones, creencias) específicos de la conducta, comprende seis conceptos; el primero corresponde a los beneficios percibidos por la acción, que son los resultados positivos anticipados que se producirán como expresión de la conducta de salud; el segundo se refiere a las barreras percibidas para la acción, alude a las apreciaciones negativas o desventajas de la propia persona que pueden obstaculizar un compromiso con la acción, la mediación de la conducta y la conducta real.

El tercer concepto es la auto eficacia percibida, éste constituye uno de los conceptos más importantes en este modelo porque representa la percepción de

competencia de uno mismo para ejecutar una cierta conducta, conforme es mayor aumenta la probabilidad de un compromiso de acción y la actuación real de la conducta. La eficacia percibida de uno mismo tiene como resultado menos barreras percibidas para una conducta de salud específica.

El cuarto componente es el afecto relacionado con el comportamiento, son las emociones o reacciones directamente afines con los pensamientos positivos o negativos, favorables o desfavorables hacia una conducta; el quinto concepto habla de las influencias interpersonales, se considera más probable que las personas se comprometan a adoptar conductas de promoción de salud cuando los individuos importantes para ellos esperan que se den estos cambios e incluso ofrecen ayuda o apoyo para permitirlos; finalmente, el último concepto de esta columna, indica las influencias situacionales en el entorno, las cuales pueden aumentar o disminuir el compromiso o la participación en la conducta promotora de salud.

En síntesis, el Modelo de Promoción de la Salud plantea las dimensiones y relaciones que participan para generar o modificar la conducta promotora de la salud, ésta es el punto en la mira o la expresión de la acción dirigida a los resultados de la salud positivos, como el bienestar óptimo, el cumplimiento personal y la vida productiva.

Vista así, la promoción de la salud es una actividad clave en los diferentes ámbitos en que participan los profesionales de enfermería, esta consideración fundamenta la relevancia de analizar los trabajos que se han realizado en torno a dicho modelo a fin de identificar los intereses que orientan su uso y los hallazgos de las investigaciones (45).

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

En cuanto al trabajo de campo, se realizaron las siguientes actividades metodológicas : en primer lugar se revisaron los instrumentos, el índice de fiabilidad y la validez. En segundo término, se procedió a la recolección de datos, de modo sistemático y bajo los criterios éticos establecidos en el estudio. El periodo de recolección se concretó en aproximadamente tres meses, para ubicar a las unidades de análisis, proceder a la explicación de los propósitos del estudio y solicitarle el consentimiento informado.

A continuación se procedió a elaborar una base de datos, a procesar y obtener las medidas estadísticas, análisis, interpretación y contraste de hipótesis, según los objetivos de investigación, el propósito estadístico y la naturaleza de las variables. Finalmente, a partir de los hallazgos se elaboraron conclusiones finales y recomendaciones.

## 5.2. RESULTADOS

### 5.2.1 Resultados de las variables

Tabla 1

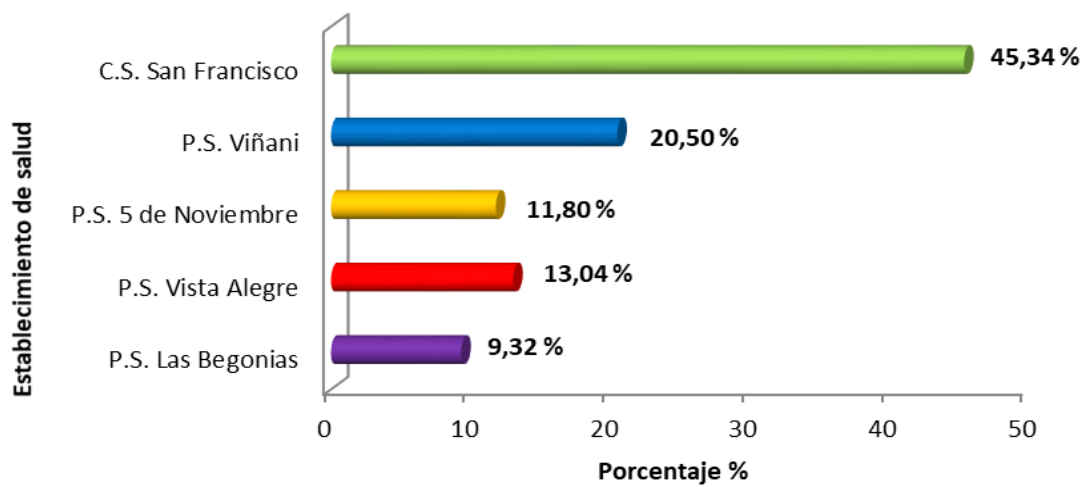
*Distribución de frecuencia por establecimiento de salud de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019*

Establecimiento de salud	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
C.S. San Francisco	73	45,34
C.S. Viñani	33	20,50
P.S. 5 de Noviembre	19	11,80
P.S. Vista Alegre	21	13,04
P.S. Las Begonias	15	9,32
Total	161	100,00

Fuente: Cuestionariode datos

### Interpretación

En la Tabla 1 y Figura 5, se puede apreciar la distribución por Establecimientos de salud donde el 45,43 % de los trabajadores corresponden a trabajadores del Centro de Salud San Francisco, el 20,50 % al Centro de Salud Viñani, el 13,03 % a trabajadores del Puesto de salud Vista Alegre, el 11,80 % corresponde a los trabajadores del Puesto de Salud 5 de Noviembre y finalmente el 9,32 % corresponde a los trabajadores del Puesto de Salud Las Begonias.



*Figura 5.* Distribución de frecuencia por establecimiento de salud de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, año 2019

Fuente: Tabla 1

Tabla 2

*Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales por sexo según establecimiento de salud de la Microred Cono Sur Tacna, 2019*

Establecimiento de salud	Hombres	Porcentaje (%)	Mujeres	Porcentaje (%)	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
P.S. Las Begonias	2	1,24	13	8,07	15	9,32
P.S. Vista Alegre	3	1,86	18	11,18	21	13,04
P.S. 5 de Noviembre	5	3,1	14	8,69	19	11,8
C.S. Viñani	10	6,21	23	14,28	33	20,5
C.S. San Francisco	18	11,18	55	34,16	73	45,34
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>23,6</b>	<b>123</b>	<b>76,39</b>	<b>161</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionariode

### Interpretación

En Tabla 2 se aprecia que la distribución por sexo en los establecimientos de salud de la Microred Cono Sur, en donde el Centro de Salud San Francisco presenta un 45,43 % del total de trabajadores asistenciales, de los cuales el 11,18 % son hombres y el 34,16 % son mujeres, el Centro de Salud Viñani presenta un 20,50 % del total de trabajadores asistenciales, de los cuales el 6,21 % son hombres y el 14,28 % son mujeres, Puesto de Salud 5 de noviembre presenta un 11,80 % del total de trabajadores asistenciales, de los cuales el 3,10 % son hombres y el 8,69 % son mujeres, el Puesto de salud Vista Alegre presenta un 13,04,% del total de trabajadores asistenciales, de los cuales el 1,86,% son hombres y el 11,18 % son mujeres y finalmente el Puesto de Salud Las Begonias presenta un 9,32,% del total de trabajadores asistenciales, de los cuales el 1,24,% son hombres y el 8,07 % son mujeres.

Tabla 3

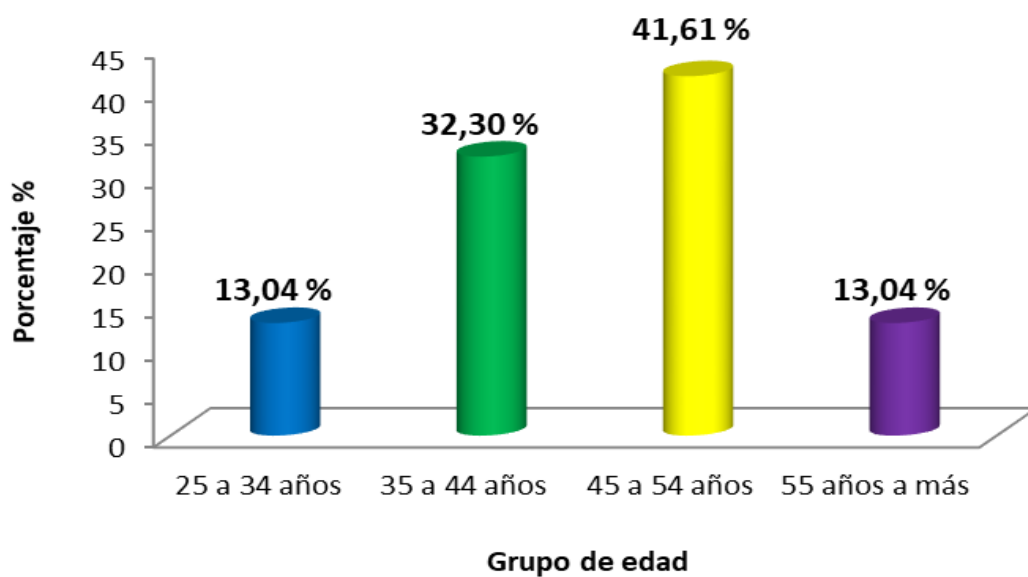
*Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales según establecimiento de salud de la Microred Cono Sur Tacna por grupo etario, 2019*

<b>Grupo etario</b>	<b>Frecuencia (n)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
25 a 34 años	21	13,04
35 a 44 años	52	32,30
45 a 54 años	67	41,61
55 años a más	21	13,04
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionariode datos

### **Interpretación**

En la Tabla 3 y Figura 6 , se observa la distribución por grupo etario de los trabajadores, donde el 41,61 % corresponde a las edades entre 45 a 54 años, el 32,30 % corresponde a las edades entre 35 a 44 años y finalmente el 13,04 % de los trabajadores corresponde a las edades entre 25 a 34 años y las edades de 55 años a más respectivamente ambos.



*Figura 6.* Trabajadores asistenciales según establecimiento de salud de la Microred Cono Sur Tacna por grupo etario, 2019

Fuente: Tabla 3

Tabla 4

*Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna , por características socioeconómicas según establecimiento de salud, 2019*

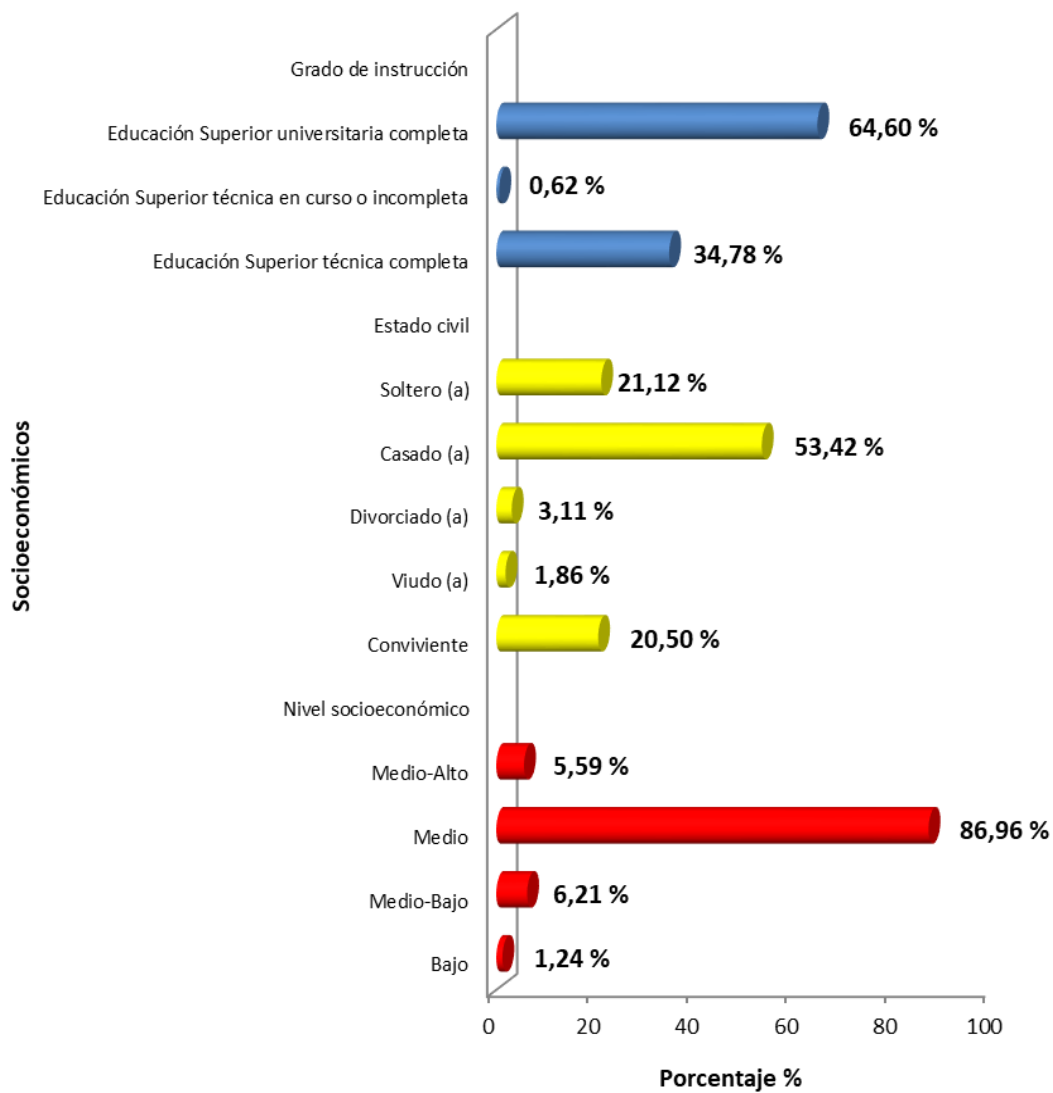
<b>Socioeconómicos</b>	<b>Frecuencia (n)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Educación Superior universitaria completa	104	64,60
Educación Superior técnica en curso o incompleta	1	0,62
Educación Superior técnica completa	56	34,78
<b>Estado civil</b>		
Soltero (a)	34	21,12
Casado (a)	86	53,42
Divorciado (a)	5	3,11
Viudo (a)	3	1,86
Conviviente	33	20,50
<b>Nivel socioeconómico (autopercepción del encuestado)</b>		
Medio-Alto	9	5,59
Medio	140	86,96
Medio-Bajo	10	6,21
Bajo	2	1,24
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionariode datos

## Interpretación

En la Tabla 4 y Figura 7 , se observa que la distribución por factores socioeconómicos de los trabajadores, en cuanto a grado de instrucción, el 64,60 % de los trabajadores presentan educación superior universitaria completa, el 34,78 % Educación Superior técnica completa y el 0,62 %. Mientras que en el estado civil el 53,42 % de los trabajadores es casado (a), el 21,12 % soltero (a), el 20,50 % conviviente y el 3,11 % divorciado y finalmente el 1,86 % de los trabajadores es viudo (a). Finalmente, en cuanto al nivel socioeconómico se

determinó basado en la autopercepción del trabajador, se encontró que el 86,96 % presenta un nivel medio, el 5,59 % presentan un nivel medio-alto, el 6,21 % presenta un nivel medio-bajo y finalmente el 1,24 % presenta un nivel bajo.



*Figura 7.* Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales según establecimiento de salud de la Microrred Cono Sur Tacna, por características socioeconómicas 2019

Fuente: Tabla 4

Tabla 5

*Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna según profesión, 2019*

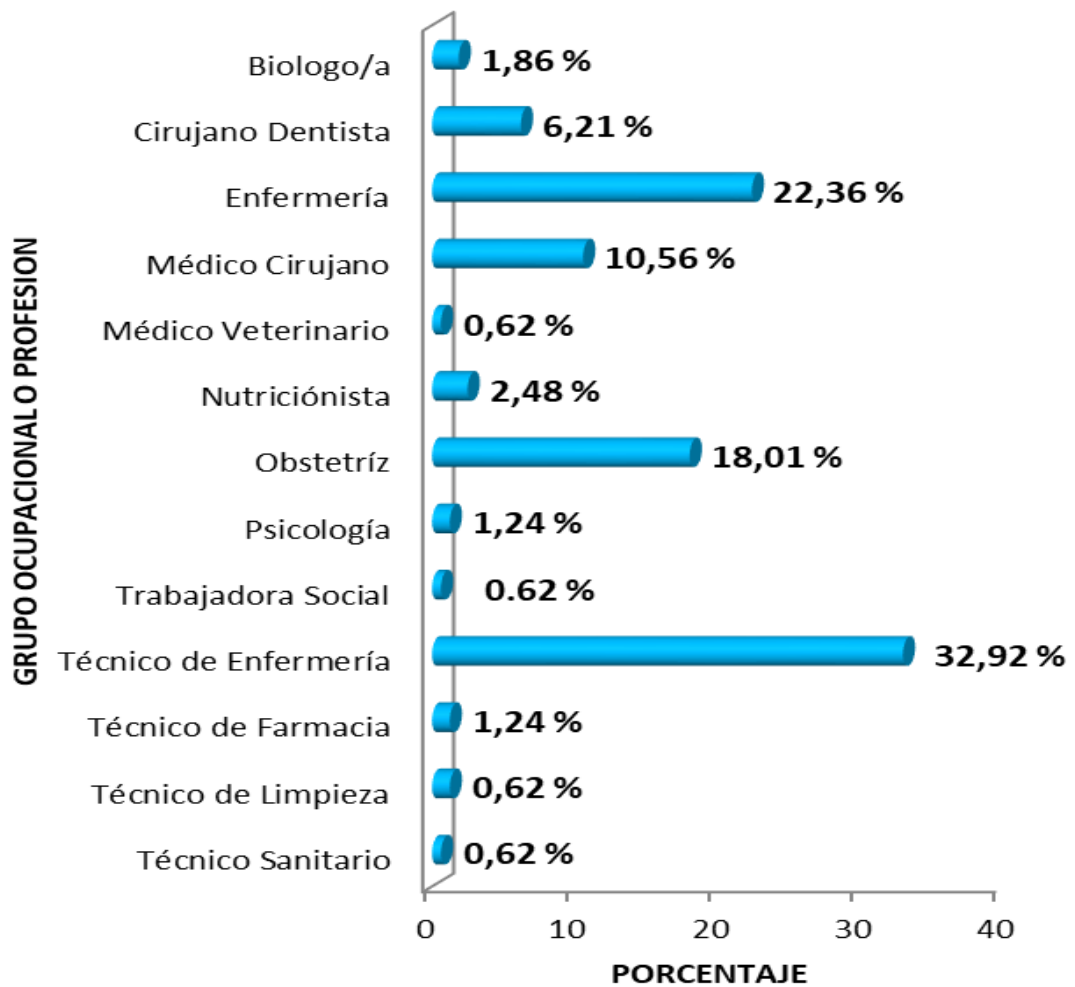
<b>Grupo ocupacional o profesión</b>	<b>Frecuencia (n)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Biología	3	1,86
Cirujano Dentista	10	6,21
Enfermería	36	22,36
Médico Cirujano	17	10,56
Médico Veterinario	1	0,62
Nutrición	4	2,48
Obstetríz	29	18,01
Psicología	2	1,24
Trabajo Social	1	0,62
Técnico de Enfermería	53	32,92
Técnico de Farmacia	2	1,24
Técnico de Limpieza	2	1,24
Técnico Sanitario	1	0,62
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario

### **Interpretación**

En la Tabla 5 y Figura 8, se aprecia que la distribución por grupo ocupacional o profesión de los trabajadores asistenciales, donde el 32,92 % corresponde al Técnico de enfermería, el 22,36 % pertenece al grupo de

Enfermería, seguido de Obstetrix con un 18,01 %, le sigue Médico con un 10,56 % , en menor frecuencia Cirujano dentista con un 6,21 % , Biología con un 1,86 % Técnico de enfermería con un 1,24 % y Técnico de Limpieza con un 1,24 % y finalmente con 0,62 % Médico Veterinario, Trabajo social y Técnico Sanitario.



*Figura 8.* Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales según profesión de la Microred Cono Sur Tacna por características socioeconómicas, 2019

Fuente: Tabla 5

Tabla 6

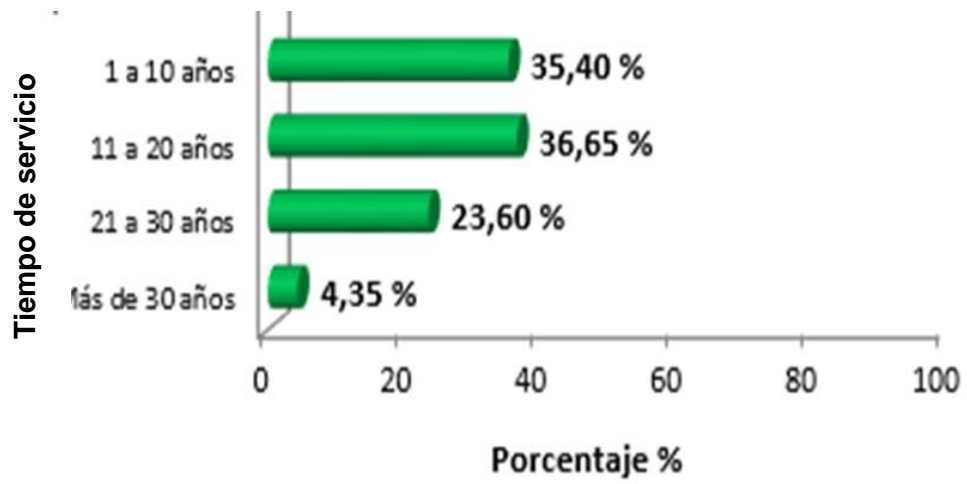
*Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, según tiempo de servicio ,2019*

<b>Tiempo de servicio</b>	<b>Frecuencia (n)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Más de 30 años	7	4,35
21 a 30 años	38	23,60
11 a 20 años	59	36,65
1 a 10 años	57	35,40
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionariode

### **Interpretación**

En la Tabla 6 y Figura 9, se aprecia que la distribución por tiempo de servicio de los trabajadores, con tiempo de servicio de 10 a 20 años les corresponde un 36,65 %, mientras que los trabajadores con 1 a 10 años representan un 35,40 %, los trabajadores con 20 a 30 años de servicio representan un 23,6 % y los trabajadores con más de 30 años de servicio son el 4,35 % respectivamente.



*Figura 9.* Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, según tiempo de servicio , 2019

Fuente: Tabla 6

Tabla 7

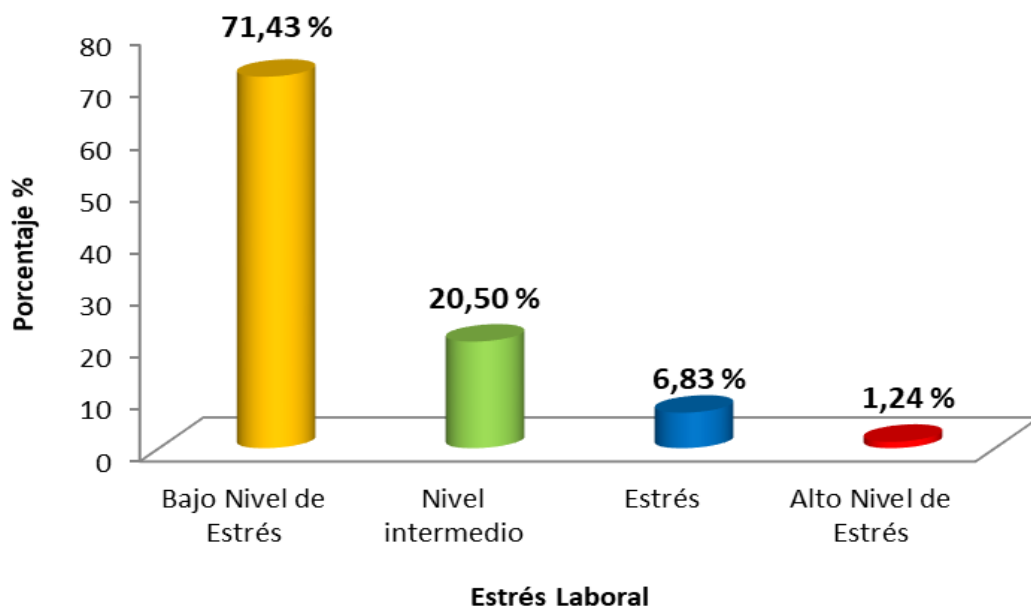
*Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna según estrés laboral, 2019*

<b>Estrés Laboral</b>	<b>Frecuencia (n)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo Nivel de Estrés	115	71,43
Nivel intermedio	33	20,50
Estrés	11	6,83
Alto Nivel de Estrés	2	1,24
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario

### **Interpretación**

En la Tabla 7 y Figura 10 , se aprecia la distribución por nivel de estrés laboral, donde el 71,43 % corresponde a bajo nivel de estrés, seguido de nivel intermedio con un 20,50 %, le sigue el nivel estrés con un 6,83 % y finalmente el alto nivel de estrés con un 1,24 %.



*Figura 10.* Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna según estrés laboral, 2019

Fuente: Tabla 7

Tabla 8

*Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, según dimensiones del estrés laboral, 2019*

Dimensiones del estrés laboral	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
<b>Clima Organizacional</b>		
Bajo	78	48,45
Medio	75	46,58
Alto	8	4,97
<b>Estructura Organizacional</b>		
Bajo	72	44,72
Medio	88	54,66
Alto	1	0,62
<b>Territorio Organizacional</b>		
Bajo	98	60,87
Medio	58	36,02
Alto	5	3,11
<b>Tecnología</b>		
Bajo	88	54,66
Medio	63	39,13
Alto	10	6,21
<b>Influencia del Líder</b>		
Bajo	83	51,55
Medio	58	36,02
Alto	20	12,42
<b>Falta de Cohesión</b>		
Bajo	83	51,55
Medio	66	40,99
Alto	12	7,45
<b>Respaldo del Grupo</b>		
Bajo	79	49,07
Medio	73	45,34
Alto	9	5,59
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario

## Interpretación

En la Tabla 8 y Figura 11 , se aprecia la distribución por dimensiones del estrés laboral, hallándose que clima organizacional el 48,45 % presenta un bajo nivel, seguido de nivel medio con un 46,58 % y finalmente nivel alto con un 4,97 %. En la dimensión *estructura organizacional* el 54,66 % presenta un nivel medio, seguido de nivel bajo con un 44,72 % y finalmente nivel alto con un 0,62 %. En cuanto a la dimensión territorio organizacional el 60,87 % presenta un bajo nivel, seguido de nivel medio con un 36,02 % y finalmente nivel alto con un 3,11 %. En cuanto a la *dimensión tecnología* el 54,66 % presenta un bajo nivel, seguido de nivel medio con un 39,13 % y finalmente nivel alto con un 6,21 %. En la *dimensión influencia del líder* el 51,55 % presenta un bajo nivel seguido de nivel medio con un 36,02 % y finalmente nivel alto con un 12,42 %. En la dimensión *falta de cohesión* el 51,55 % presenta un bajo nivel, seguido de nivel medio con un 40,99 % y finalmente nivel alto con un 7,45 %. En la dimensión respaldo del grupo el 49,07 % presenta un bajo nivel, seguido de nivel medio con un 45,34 % y finalmente nivel alto con un 5,59 %

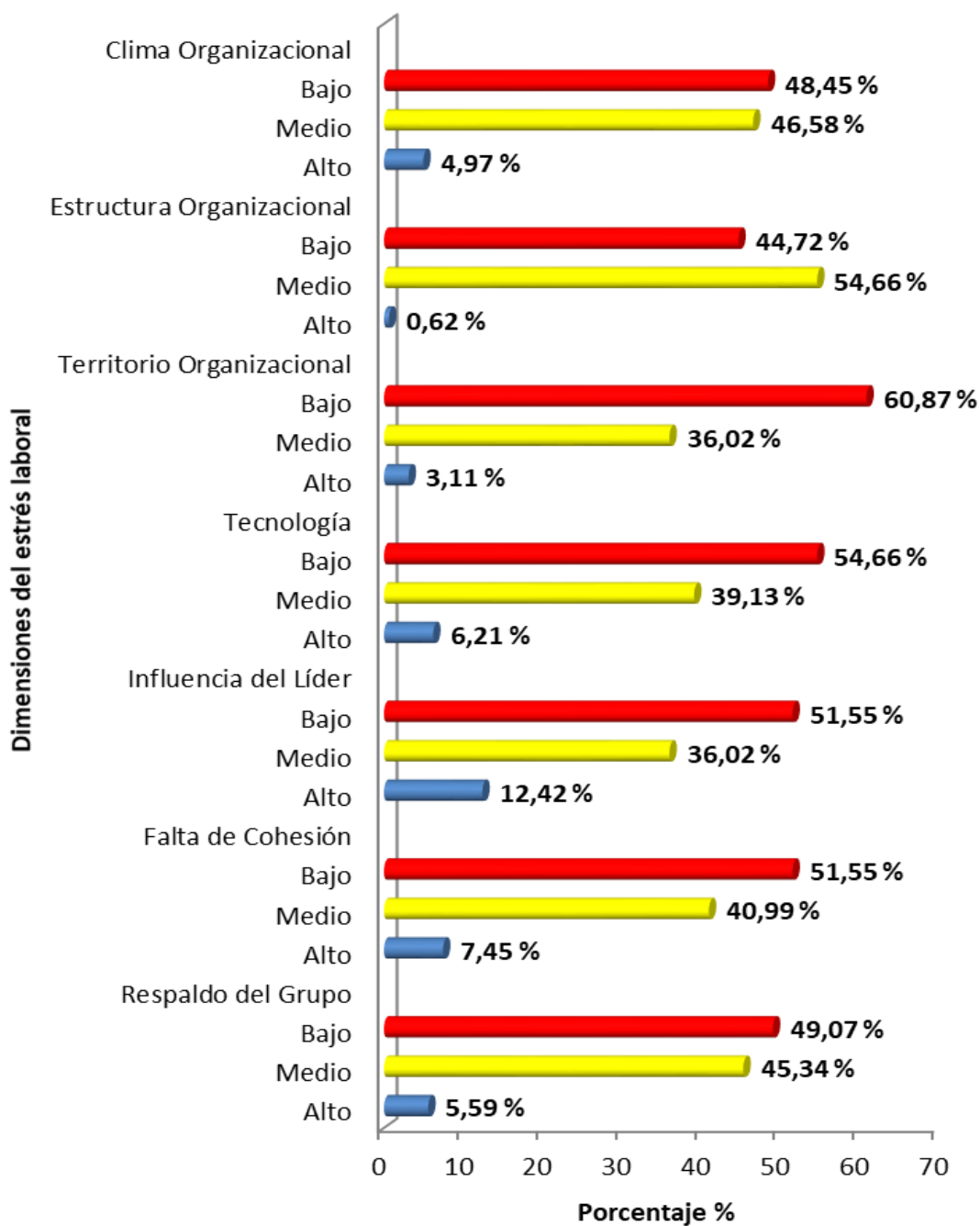


Figura 11. Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, según dimensiones del estrés laboral, 2019

Fuente: Tabla 8

Tabla 9

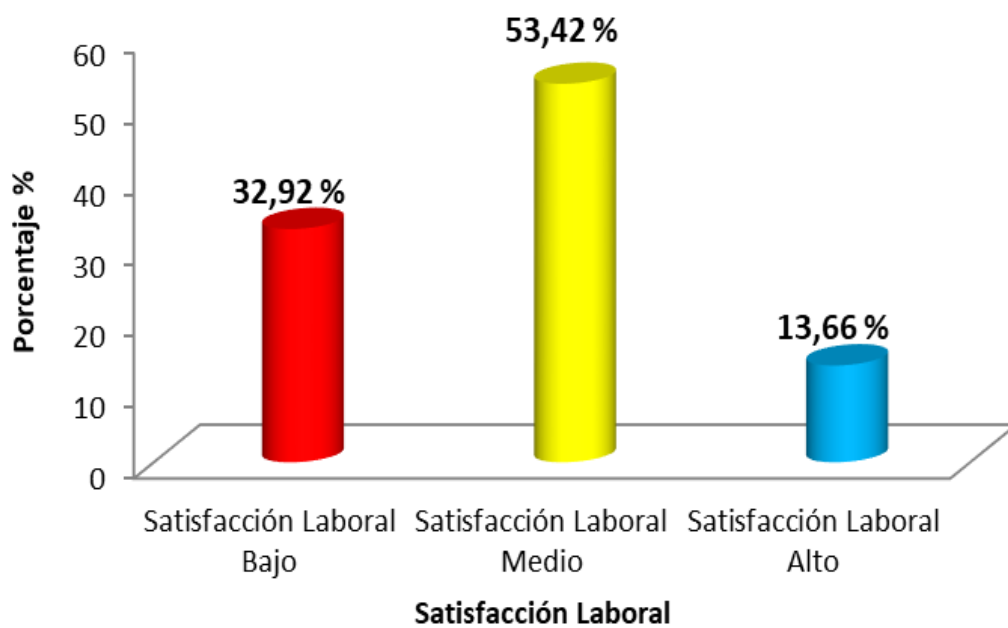
*Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, según nivel de satisfacción laboral, 2019*

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Frecuencia (n)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Satisfacción Laboral Bajo	53	32,92
Satisfacción Laboral Medio	86	53,42
Satisfacción Laboral Alto	22	13,66
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionariode datos

### **Interpretación**

En la Tabla 9 y Figura 12 , se observa que la distribución por satisfacción laboral, donde el 53,42 % presentan un nivel de satisfacción medio, el 32,92 % presenta un nivel de satisfacción bajo y el 13,66 % presenta un nivel de satisfacción alto.



*Figura 12.* Distribución de frecuencia de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, según nivel de satisfacción laboral, 2019

Fuente: Tabla 9

Tabla 10

*Distribución de frecuencia de los trabajadores de la Microred Cono Sur Tacna, según dimensiones de la satisfacción laboral, 2019*

<b>Dimensiones de la Satisfacción Laboral</b>	<b>Frecuencia (n)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Satisfacción por el trabajo</b>		
Bajo	3	1,86
Medio	119	73,91
Alto	39	24,22
<b>Tensión relacionada al trabajo</b>		
Bajo	34	21,12
Medio	123	76,40
Alto	4	2,48
<b>Competencia profesional</b>		
Bajo	129	80,12
Medio	28	17,39
Alto	4	2,48
<b>Presión en el trabajo</b>		
Bajo	43	26,71
Medio	113	70,19
Alto	5	3,11
<b>Promoción profesional</b>		
Bajo	12	7,45
Medio	102	63,35
Alto	47	29,19
<b>Relación interpersonal con los superiores</b>		
Bajo	45	27,95
Medio	100	62,11
Alto	16	9,94
<b>Relación interpersonal con los compañeros</b>		
Bajo	62	38,51
Medio	94	58,39
Alto	5	3,11
<b>Características extrínsecas del estatus</b>		
Bajo	27	16,77
Medio	92	57,14
Alto	42	26,09
<b>Monotonía laboral</b>		
Bajo	35	21,74
Medio	117	72,67
Alto	9	5,59
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario

## Interpretación

Según se visualiza en la Tabla 10 y en la Figura 13, se aprecia que la distribución por dimensiones de satisfacción laboral, donde en satisfacción por el trabajo el 73,91 % presenta un nivel medio, seguido de nivel alto con un 24,22 % y finalmente nivel bajo con un 1,86 %. En la dimensión *tensión relacionada al trabajo* el 76,40 % presenta un nivel medio, seguido de nivel bajo con un 21,12 % y finalmente nivel alto con un 2,48 %. En cuanto a la *dimensión competencia profesional* el 80,12 % presenta un bajo nivel, seguido de nivel medio con un 17,39 % y finalmente nivel alto con un 2,48 %. En cuanto a la *dimensión presión en el trabajo* el 70,19 % presenta un nivel medio, seguido de nivel bajo con un 26,71 % y finalmente nivel alto con un 3,11 %. En la *dimensión promoción profesional* el 63,35 % presenta un nivel medio seguido de nivel alto con un 29,19 % y finalmente nivel bajo con un 7,45 %. En la *dimensión relación interpersonal con los superiores* el 62,11 % presenta un nivel medio, seguido de nivel bajo con un 27,95 % y finalmente nivel alto con un 9,94 %. En la dimensión *relación interpersonal con los compañeros* el 58,39 % presenta un nivel medio, seguido de nivel bajo con un 38,51 % y finalmente nivel alto con un 3,11 %. En la dimensión *características extrínsecas del estatus* el 57,14 % presenta un nivel medio, seguido de nivel alto con un 26,09 % y finalmente nivel bajo con un 16,77 %. En la *dimensión monotonía laboral* el 72,67 % presenta un nivel medio, seguido de nivel bajo con un 21,74 % y finalmente nivel bajo con un 5,59 %.

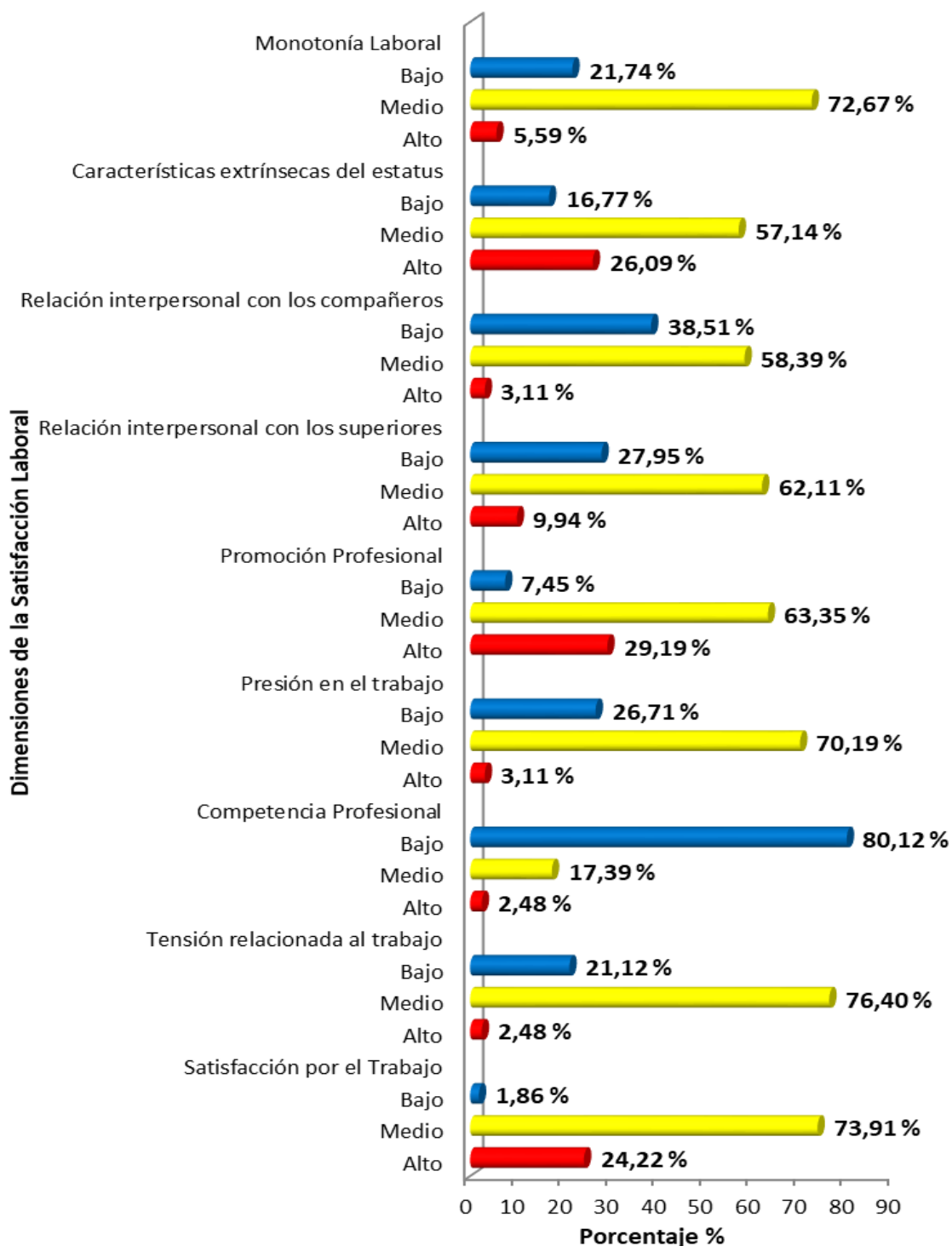


Figura 13. Distribución de frecuencia de los trabajadores de la Microred Cono Sur Tacna, según dimensiones de la satisfacción laboral, 2019

Fuente: Tabla 10

Tabla 11

*Trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, por satisfacción laboral según estrés , 2019*

Estrés laboral	Satisfacción Laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo Nivel de Estrés	36	31,30	60	52,17	19	16,52	115	100,00
Nivel intermedio	8	24,24	22	66,67	3	9,09	33	100,00
Estrés	7	63,64	4	36,36	0	0,00	11	100,00
Alto Nivel de Estrés	2	100,00	0	0,00	0	0,00	2	100,00
Total	53	32,92	86	53,42	22	13,66	161	100,00

Chi Cuadrado: 13,775                      gl. 6                      valor p: 0,032

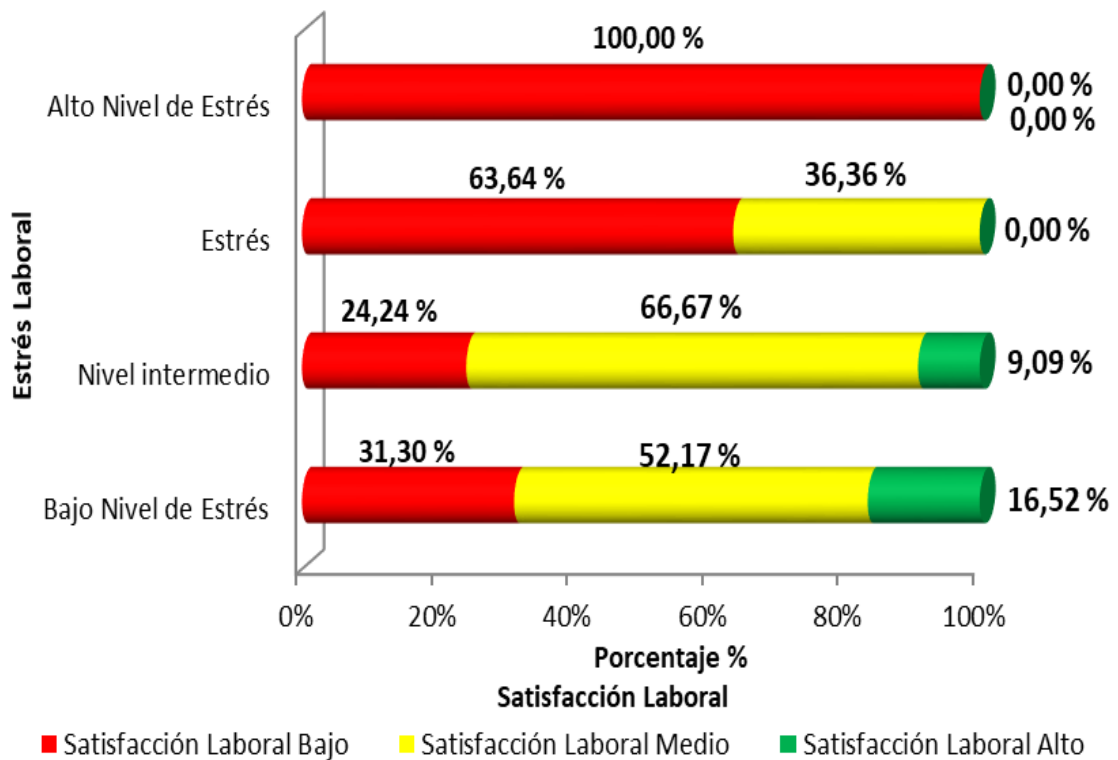
Correlación Rho de Spearman -0,188                      valor p: 0,017

Fuente: base de datos

### Interpretación

En la presente Tabla 11 y Figura 14, se observa la distribución de la variable satisfacción laboral según estrés laboral, donde del total de trabajadores con bajo nivel de estrés el 52,17 % presenta satisfacción laboral medio, del total de trabajadores con un nivel intermedio de estrés laboral el 66,67 % presenta satisfacción laboral medio, y el 63,64 % estrés también presentan satisfacción laboral bajo. Asimismo, del total de trabajadores que presenta un alto nivel de estrés el 100 % presenta satisfacción laboral bajo.

Se aplicó la prueba estadística Chi cuadrado, obteniéndose un valor de Chi cuadrado 13,775 con un valor p: 0,032 ,lo que evidencia que existe asociación entre el nivel de estrés laboral y el de satisfacción ( $p < 0,05$ ).



*Figura 14.* Trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna, por satisfacción laboral según estrés , 2019

Fuente: Tabla 11

## 5.2.2. Contraste de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

### 1: Se Plantea la hipótesis

#### Hipótesis de Investigación

Existe relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la Microred cono sur de Tacna 2019

#### Hipótesis Estadística

H<sub>0</sub> No existe relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la Microred cono sur de Tacna 2019.

H<sub>1</sub> Existe relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la Microred cono sur de Tacna 2019.

### 2: Elegir prueba estadística

Primeramente, se realizó la prueba de Normalidad:

Tabla 12

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	0,062	161	0,200(*)	0.984	161	0,068
Estrés Laboral	0,075	161	0,085	0.973	161	0,033

\* Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: base de datos

Si  $p > 0,05$  Los datos se distribuyen de manera Normal.

Si  $p < 0,05$  Los datos se distribuyen de manera No Normal

### Decisión:

Debido a que el valor  $p = 0,200$  para Satisfacción Laboral según Kolmogorov-Smirnov y  $p = 0,085$  para estrés Laboral según Kolmogorov-Smirnov, por lo tanto, Mayor a  $0,05$  por lo que se concluye que los datos se distribuyen de manera Normal, por lo que se usará una prueba estadística Paramétrica como Regresión lineal simple y correlación de Pearson

3: Decidir margen de error

El margen de error corresponde a  $0,05$  ó  $5\%$

### 4: Cálculo

Tabla 13

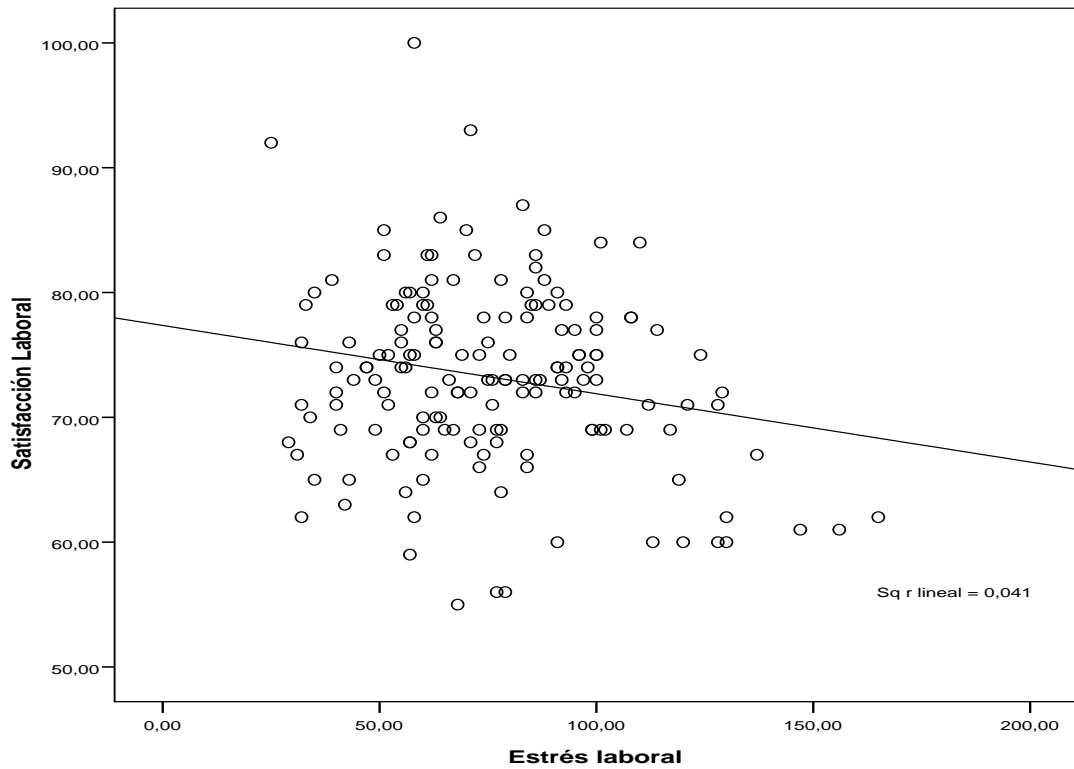
*Correlación de Pearson*

		<b>Estrés laboral</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>
<b>Estrés laboral</b>	Correlación de Pearson	1	-0,203(**)
	Sig. (bilateral)		0,010
	<b>N</b>	<b>161</b>	<b>161</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	-0,203(**)	1
	Sig. (bilateral)	0,010	
	<b>N</b>	<b>161</b>	<b>161</b>

\*\* La correlación es significativa al nivel  $0,01$  (bilateral).

Fuente: base de datos

Existe correlación inversa, con una correlación de Pearson  $-0.203$  ( $p < 0,005$ ) esto quiere decir que los datos se correlacionan inversamente y son significativos.



*Figura 15.* Nube de puntos

Fuente: Tabla 13

Tabla 14

*Modelo de Regresión lineal*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0,203(a)	0,041	0,035	7,12443

a Variables predictoras: (Constante), Estrés laboral  
Fuente : base de datos

Tabla 15

*Regresión lineal*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Error típ.	Beta	B		
1	(Constante)	77,363	1,681		46,016		0,000
	Estrés laboral	-0,055	0,021	-0,203	-2,620		0,010

a Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Fuente : base de datos

**5: Regla de decisión**

Si  $p > 0,05$  No se rechaza la hipótesis Nula.

Si  $p < 0,05$  Se rechaza la hipótesis Nula.

**6: Decidir si se rechaza o no se rechaza la hipótesis nula**

Se rechaza la hipótesis nula, debido a que el valor p es 0,010 ( $p < 0,05$ ) con un nivel de significancia al 95 %.

## 7: Conclusión

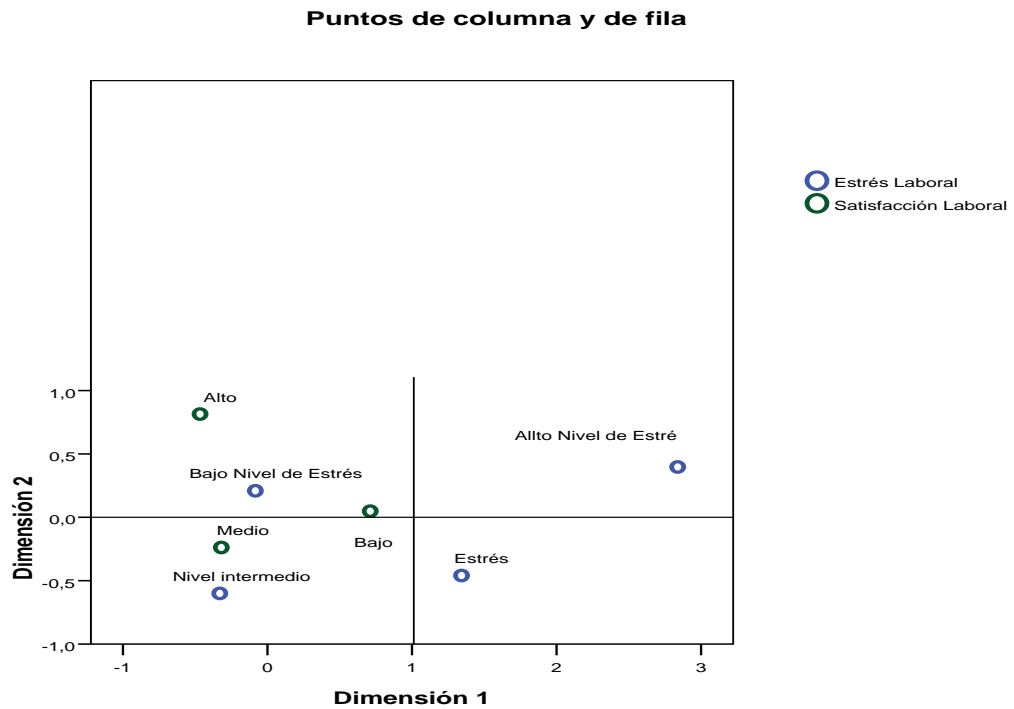
Existe relación entre el nivel de estrés y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la Microred cono sur de Tacna 2019. Además existe correlación inversa y significativa entre los el nivel de estrés y el nivel de satisfacción vale decir que a mayor estrés menor nivel de satisfacción R de Pearson -0.203 ( $p < 0,001$ ) de Correlación negativa debil.

Tabla 16

### *Interpretación de la correlación de Rho de Spearman*

Interpretación de la correlación Rho de Spearman Rango	Relación
-0,91 a - 1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a - 0,90	Correlación negativa muy fuerte.
-0,51 a - 0,75	Correlación negativa considerable
-0,26 a - 0,50	Correlación negativa media
-0,11 a - 0,25	Correlación negativa débil.
-0,01 a - 0,10	Correlación negativa muy débil.
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
+0,01 a + 0,10	Correlación positiva muy débil.
+0,24 a + 0,25	Correlación positiva débil.
+0,26 a + 0,50	Correlación positiva media.
+0,51 a + 0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a + 0,90	Correlación positiva muy fuerte.
+ 0,91 a + 1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: elaboración propia



*Figura 16.* Análisis de contingencia

Fuente: base de datos

En la Figura 16 se aprecia , que el nivel alto de satisfacción laboral se encuentra cerca del nivel bajo de estrés, mientras que el alto nivel de estrés se encuentra cerca el estrés.

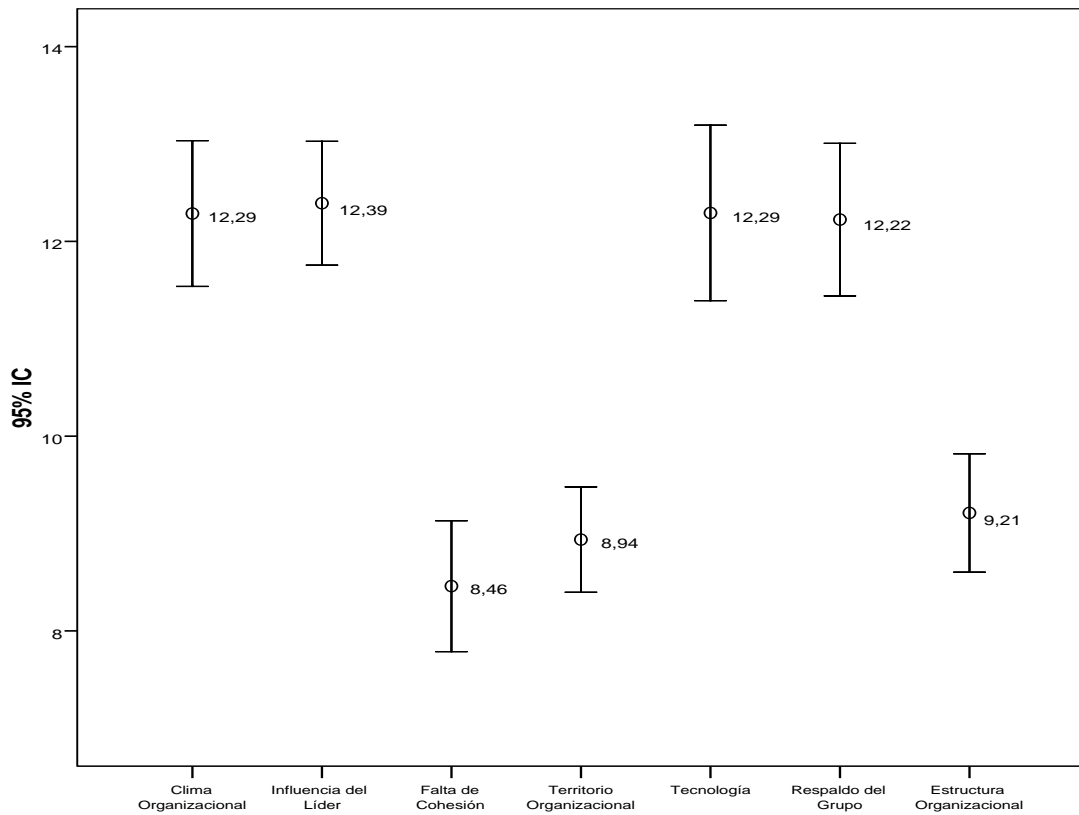
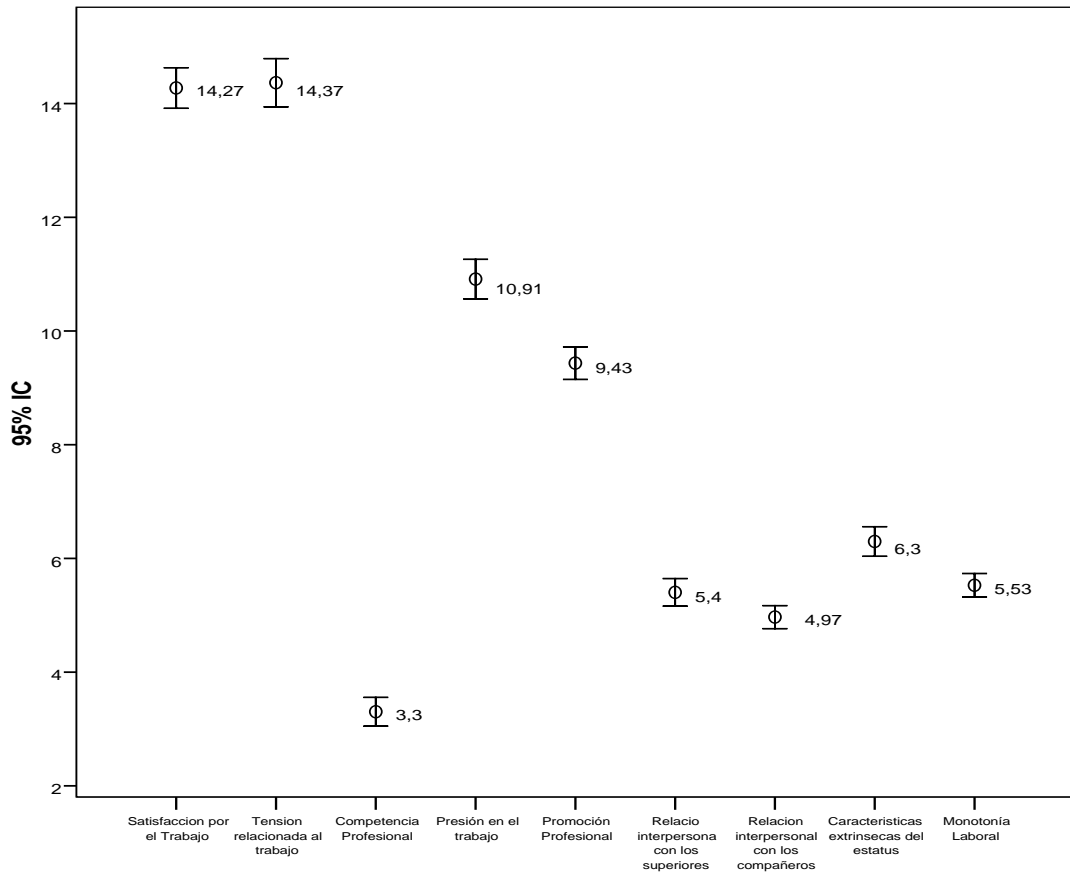


Figura 17. Análisis del intervalo de confianza para las dimensiones de estrés laboral

Fuente: base de datos

En la Figura 17, se observa que la influencia de los valores para la categoría líder, es la que tiene mayor promedio; seguido de clima organización y tecnología, mientras que en menor frecuencia la falta de cohesión.



*Figura 18.* Intervalos de confianza para las dimensiones de satisfacción

Fuente: base de datos

En la Figura 18, se aprecia la tensión relacionada al trabajo que tiene el mayor promedio, seguido de satisfacción por el trabajo, mientras la competencia profesional presenta un menor valor medio.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN**

Las características sociodemográficas de los trabajadores asistenciales de la Micro Red Cono Sur Tacna 2019, que fueron objeto del presente estudio, se halló que respecto al grupo ocupacional el 10,50 % son médicos, 18,01 % obstetras, el 22,36 % enfermeras, casi un tercio con el 32,52 % son técnicos de enfermería, biólogos en un 1,86 %, cirujanos dentistas un 6,21 %, médicos veterinarios una minoría con 0,52 %, nutricionistas 2,48 %, psicólogos 1,24 % técnicos de farmacia 1,24 %, técnico de limpieza 1,24 %, técnico sanitario 0,62 % y trabajador social 0,62 %. Cabe señalar que la población de estudio lo constituyen 217 trabajadores asistenciales, pero sólo se comprendió una muestra de 161. Todos con vínculo laboral directo con la institución así como con jornadas laborales de 150 horas mensuales (tiempo completo), y que laboran en los diversos servicios de cada establecimiento de la micro red Cono Sur, lo que nos da una perspectiva general del comportamiento de las variables estudiadas en el ámbito de estudio. Similares grupos ocupacionales fueron estudiados por Moreno y col. (7), García y col. (9), Horna F. (11) y Yapó. (14) en el ámbito nacional, quienes indagaron sobre el estrés laboral y la satisfacción laboral encontrando niveles bajos y medios respectivamente.

En cuanto a las características demográficas, en su mayoría el personal pertenece al sexo femenino con un 76,39 %, en menor proporción el género masculino con 23,60 %; cabe mencionar que la participación de las mujeres en la atención de salud, en su sentido amplio, es mayor que la de los hombres. Sin embargo, en los sistemas de atención sanitaria y médica su participación no es equitativa. La toma de decisiones, la investigación y la entrega de servicios está dominada por los hombres, mientras que las mujeres están mayormente

concentradas en el personal de enfermería y el auxiliar, que son puestos de menor influencia en la toma de decisiones y perciben una menor retribución económica.(46)

La edad más frecuente de los trabajadores asistenciales de la micro red cono sur Tacna está comprendida entre los 45 a 54 años con un 45,61 %, por lo que se puede afirmar que los trabajadores entrevistados en su mayoría son adultos maduros. De acuerdo con Arroyo (47) hay una lenta renovación de cuadros profesionales, técnicos y administrativos dentro de la institución. Según datos del Ministerio de Salud (MINSA), más de la mitad de los trabajadores de dicha institución son mayores de 45 años de edad. Así, el 61 % de los recursos humanos del MINSA tienen entre 45 y 64 años y el 8 % se encuentra en la faja etaria mayor a los 64 años. Este contexto revela la posibilidad de una fuerte carga de pensiones en el futuro. Los hallazgos, revelan que la mayoría pertenece al grupo etario de adultos y adultos mayores, los que presumiblemente, serían más resistentes al cambio y una gestión de personas más operacional y burócrata (47), antes que ágil y adaptada a los cambios actuales, rápidos y emergentes.

Respecto al estado civil, el mayor porcentaje corresponde al estado civil casados representados con un 53,4 % predominando en los trabajadores casados. Situación análoga a otros estudios realizados con el mismo tema e igual determinación de relación entre variables del sector salud, el ingreso económico influye en el grado de satisfacción con la pareja; es probable que ello genere dificultades que interfieran en la relación. Como se sabe, la economía puede afectar a todos los aspectos de la vida y, por lo tanto, también a la relación amorosa. En un estudio realizado por Lawrence, Thomasson, Wozniak y Prawitz, encontraron que los desacuerdos sobre las finanzas en la pareja están presentes entre las principales razones que contribuyen al divorcio. Así mismo, parejas insatisfechas con su situación financiera a menudo consideran su relación como un fracaso ,ya que el dinero es considerado esencial en la relación conyugal. De la misma manera, se conoce que la presión económica genera un aumento en

la hostilidad del cónyuge .Además, el aumento de la hostilidad y las tensiones financieras son asociadas con una disminución de la satisfacción marital .(48)

En cuanto al nivel socioeconómico se encontró que en su mayoría la población estudiada, se ubica en el nivel socioeconómico medio (86,96 %), según Suarez (49) la salud también es afectada por las exigencias del trabajo. En general, más allá de los riesgos, accidentes y enfermedades ocupacionales propias del tipo y lugar de trabajo ,se ha demostrado que algunas enfermedades ocurren con mayor frecuencia según las exigencias ,los bajos niveles de control en el centro laboral y los bajos niveles de apoyo social .La OMS mostró que los altos niveles de desempleo y la inestabilidad económica son causa de problemas de salud mental significativos y que tiene efectos adversos sobre la salud física de las personas desempleadas ,sus familias y comunidades.(49)

Según un último informe de Rubén Reátegui, que elabora un Índice de Trabajo Decente (ITD) para los trabajadores del sector salud, se concluye que el grupo de trabajadores que se encuentran bajo el régimen del D.LEG. 276, puede considerarse como un grupo bajo condiciones de trabajo decente. Así, al tener en cuenta una serie de factores como la modalidad del vínculo laboral, remuneración adecuada, protección social, beneficios laborales, protección laboral y diálogo social o sindicalización, el ITD de los trabajadores nombrados evidencia un puntaje alto (13 de 15 puntos posibles). Asimismo, al considerar el trabajo decente y el trabajo precario, expresado en la metáfora de *dos caras de una misma moneda*, los hallazgos permiten establecer que los trabajadores de la salud nombrados y comprendidos en el D.LEG. 276, tienen un empleo decente y laboran en condiciones bastante adecuadas, empero, debiera incluirse un seguro para riesgos laborales de accidentes y contagio de enfermedades (47).

El grado de instrucción que se evidenció en los trabajadores de la micro red Cono Sur, fue mayormente de superior completa con un 64,60 %, según Arroyo (47), el estado de salud mejora con el nivel de educación. Esta contribuye a la salud y la prosperidad en la medida en que promueve que las personas

adquieran conocimiento y aptitudes para solucionar problemas, otorgándoles un sentido de control y dominio sobre las circunstancias de su vida. La educación aumenta la seguridad y la satisfacción laboral y mejora el acceso y el manejo de información para mantener una vida saludable (47).

En cuanto al tiempo de servicios institucionales, en su mayoría reportan un tiempo de 11 a 20 años con un 36,65 %, seguido el de 1 a 10 años con 35,40 % y el de 21 a 30 años con un 23,60 %; el 4,35 % refiere tener más de 30 años de servicio. Arroyo J. refiere que el conocer el tiempo de servicios en la presente investigación es de vital importancia a que los problemas de salud, en este caso, mental adquisición mayor intensidad en tiempos mayores (47).

Al analizar los resultados encontrados, se acepta la hipótesis general de la investigación que afirma que existe una relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la micro red Cono Sur de la ciudad de Tacna , expresándose en una correlación inversa de Pearson - 0,203 con un  $p < 0,005$  , lo que se denotaría que la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional está vinculada estrechamente a la molestia e incomodidad, generada por cualquier estímulo interno o externo que es percibido como amenaza o peligro. Similares resultados fueron hallados en estudios realizados por Moreno y col (7), Horna (11) en nuestra localidad.

Con respecto al nivel de estrés en los trabajadores asistenciales de la Micro Red Cono Sur de la ciudad de Tacna, los resultados evidencian la presencia de niveles bajos de estrés laboral en la muestra objeto de estudio, mismos resultados fueron encontrados en trabajadores de salud por Díaz (15), Torres (2) y Quispe (16), lo que implica que no hay presencia de síntomas del estrés y su frecuencia de presentación son indicios de una respuesta no siendo perjudicial para la salud. Según Stavroula Leka BA , la promoción de la salud mental en el lugar de trabajo y el apoyo a las personas que sufren trastornos

psiquiátricos hace más probable la reducción del absentismo laboral, el aumento de la productividad y la obtención de beneficios económicos que conllevan estos efectos. En un lugar de trabajo saludable, los trabajadores y los directivos contribuyen activamente a mejorar el entorno laboral promoviendo y protegiendo la salud, la seguridad y el bienestar de todos los empleados. (8). Los datos obtenidos, son disímiles con los reportados en la literatura que informa que los profesionales de la salud se encuentran altamente estresados, puesto que estos deben enfrentarse a eventos que incluyen tratar el dolor, la muerte y emergencias, lo que conlleva a la responsabilidad de tomar decisiones inmediatas y una sobrecarga de trabajo (4).

Existen muchos estudios que señalan que el estrés propio de los profesionales de la salud es mayor que aquel que se asocia a otras ocupaciones. Refiere que se espera que los niveles de estrés laboral sean altos, debido a que los profesionales sanitarios, continuamente afrontan situaciones laborales y una carga emocional frente a situaciones como el dolor, la muerte, la enfermedad terminal, situaciones límite de otras personas, muchas veces con la sensación de poder hacer poco o nada. Además, estas circunstancias vienen definidas por la urgencia y la toma de decisiones prontas en cuestiones de vida o muerte (50).

Se ha reportado, también que el Burnout en las profesiones asistenciales, se asocia de manera clara a dos situaciones particulares: el nivel de necesidad emocional de los pacientes y las características organizacionales del propio trabajo. Se han descrito algunos predictores de burnout en los trabajadores de la salud, tales como: frecuencia y cantidad de tiempo dedicado a la atención de pacientes, sobrecarga laboral, falta de capacidad de participación en la toma de decisiones, necesidad de tomar decisiones críticas con información escasa o ambigua, riesgo de transmisión o afectación psíquica, Introducción constante de nuevas tecnologías y conocimientos (50).

El análisis del comportamiento de las variables sociodemográficas en asociación con los niveles de estrés, se considera que si bien algunos autores

plantean que las diferencias individuales influyen en la forma como las personas interpretan, perciben y originan respuestas en el trabajo y otros aspectos de la vida ,los resultados de la investigación dan cuenta de que, los niveles de estrés presentados en la población, no se relacionan directamente con estas diferencias, exceptuando variables características como el grupo ocupacional o profesión, nivel educativo y el tiempo de servicio que se encontraron algunas diferencias significativas.

Dentro de las dimensiones de la variable estrés laboral se determinó que la dimensión influencia del líder obtuvo el único valor alto dentro de la medición de las dimensiones con un valor de 12,42 %, datos que se contradicen con otros autores como Torres (2) y Quispe (16) que utilizaron el mismo instrumento de medición de la OIT y la OMS, pero se halló las dimensiones componentes superiores, recursos y realización personal con valores altos en el personal de salud y también niveles de estrés bajos.

Stravuola (8) refiere que los resultados de las investigaciones muestran que tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en el que las expectativas y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control y el apoyo que se recibe de demás es escaso. Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las expectativas y presiones del trabajador menor será la probabilidad de que se sufra de estrés laboral. Cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. De igual, cuanto más se incremente el conocimiento que el personal tiene y ejerce sobre su trabajo, así como la forma en que lo realiza y además si aumenta su participación en las decisiones , menor menor será la probabilidad de que padezca de estrés laboral.

Se ha identificado que el estilo de liderazgo afecta el bienestar de los trabajadores, porque puede generar ambientes de trabajo motivantes, que les permita al personal crecer y desarrollarse. Este resultado ratifica el rol de los

líderes sobre el clima organizacional percibido por los trabajadores, lo cual corresponde con lo encontrado en varios estudios , y esta es promovida por los buenos estilos de liderazgo que se centran más en las personas que en las tareas, tal y como lo asegura .De la Garza, Ruiz, y Hernández (54) encontraron en su investigación que existe correlación entre la motivación que el líder proyecta y el clima organizacional satisfactorio, demostrando que cuando una líder incentiva a mejorar la calidad del desempeño contribuye a que los empleados sientan que su trabajo contribuye a mejorar la calidad de la organización.

Si bien el nivel de satisfacción encontrado no es el óptimo, el nivel medio de satisfacción en la población sanitaria estudiada, es similar a los resultados de Huamani(10), Horna (11), Yapo(14) y Saravia (15) que indica que existen una serie de condiciones laborales que favorecen el bienestar de los trabajadores y fortalecen la calidad de vida en general y laboral, además puede llegar a prevenir: a nivel organizacional las inasistencias, los accidentes laborales. Moreno J. y col. (7) , en su investigación indica que existe una relación entre la satisfacción laboral y la calidad asistencial, es decir, que entre más satisfechos estén los trabajadores, mejor será la calidad en la prestación de servicios a los usuarios (7). Por esta razón se hace necesario que la Microred Cono Sur de Tacna, siga en el proceso de mejoramiento de las condiciones laborales con el fin de aumentar los niveles de la variable satisfacción laboral, la cual es un indicador de la eficacia del servicio que prestan sus colaboradores.

Según el Ministerio de Salud mediante la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación , los miembros del personal de una organización pueden considerarse *clientes internos* porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros de trabajo. Los gerentes deben escuchar y responder a las necesidades de los proveedores iniciales, supervisores y otros clientes internos en la misma forma en que escuchan y responden a las necesidades de los clientes externos. La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la

definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos (51).

El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. Por ejemplo, en Uganda tanto los profesionales de salud clínicos como comunitarios convinieron en que el aspecto de mayor satisfacción en el trabajo es ayudar a las personas y el reconocimiento comunitario que reciben por ello. Los investigadores destacan la necesidad de involucrarlos en las acciones de mejora para que sean ellos mismos los que comprueben que, al menos, se han tomado medidas para el cambio. No obstante, es importante tener en cuenta que, muchos de estas transformaciones no son inmediatas, sino requieren de una transición progresiva en un largo plazo. El otorgar a los trabajadores de salud la autoridad para resolver problemas y mejorar los servicios, como se hace en muchos de los métodos para mejorar la calidad, eleva la moral (51).

Dentro de las dimensiones de la variable satisfacción laboral se determinó que la dimensión promoción profesional obtuvo un valor más alto en comparación a las demás dimensiones con un 29,19 %, pero llama la atención la dimensión competencia profesional que obtuvo el valor bajo significativo de 90,12 %, datos similares a los encontrados por Huamani (10) quien determinó que la competencia profesional obtuvo un valor bajo en una población similar de trabajadores de salud con una satisfacción laboral media global así también Portero de la Cruz (8) quien determinó las características extrínsecas del trabajo con un valor bajo en la medición de las dimensiones de satisfacción laboral utilizando ellos el mismo instrumento de medición es decir La Font Roja en sus poblaciones de estudio.

La importancia fundamental de las competencias laborales, radica en la generación de información sobre las competencias requeridas en el trabajo y también, las demostradas por las personas. La Organización Internacional de Trabajo (OIT), identifica tres enfoques conceptuales y metodológicos para abordar las competencias laborales: el enfoque conductual, el enfoque constructivista y el enfoque funcional. De estos es necesario resaltar, que el enfoque conductual tiene como característica fundamental que las competencias sirven para establecer estándares mínimos de comportamiento, atributos y conductas, es decir se focaliza en las características internas de las personas.

Los estudios de McClelland y Mertens (49) estuvieron orientadas al hallazgo de criterios científicos explicativos de la eficiencia de las personas en el desempeño laboral, reconociendo abiertamente un alto valor al factor humano como poseedor del conocimiento y capaz de aplicarlo a favor de los objetivos de la organización. Estos estudios, sentaron las bases para la aplicación de las competencias en la gestión de recursos humanos, convirtiéndose en la actualidad en una ventaja estratégica para alinear las competencias de las personas con los objetivos de la organización (49).

Así, SERVIR define a la competencia como “Características personales que se traduce en comportamientos observables para el desempeño laboral que superan los estándares previstos. Se refiere específicamente a conocimientos, habilidades y actitudes de las personas al servicio del Estado. Por otro lado, el Ministerio de Salud ha brindado políticas nacionales para incorporar el enfoque de competencias en los procesos de gestión de recursos humanos. Estas políticas respaldan este enfoque como una medida que contribuirá a la implementación de las estrategias emprendidas para el logro de los objetivos sanitarios. Estudios estadísticos realizados por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en América Latina, refiere una insuficiencia de la fuerza de trabajo el cual se ve agravado por la insuficiente preparación y las escasas competencias. Tan grave es el problema, que en el mundo desarrollado se ha acuñado la idea de la existencia de una crisis contemporánea de los recursos

humanos. Después de analizar el marco teórico y las experiencias desarrolladas, el Ministerio de Salud define las competencias genéricas como: Comportamientos y conductas de los trabajadores del sector salud para un desempeño eficiente que permita conseguir resultados, independientemente donde se encuentre ubicado (49).

A partir de los resultados encontrados en la presente investigación, se acepta la hipótesis de trabajo que afirma la existencia de correlación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur de la ciudad de Tacna, sin embargo, dicha correlación fue negativa y débil, lo que indica que a medida que una variable presente niveles altos, la otra presentará niveles bajos, para este estudio se encontró niveles bajos de estrés y niveles medios de satisfacción.

Los hallazgos de esta investigación van en la misma dirección de la tendencia encontrada constantemente en la literatura, la cual reporta la existencia de una correlación negativa entre estrés y satisfacción laboral. Autores como Moreno y col. (7), Horna (11) Torres (2) que señalan que las personas con altos porcentajes de estrés pueden no estar satisfechos con su trabajo y pueden llegar a frustrarse con la realización de sus labores; así mismo la percepción de la incapacidad para manejar demandas laborales puede conllevar a una disminución en la satisfacción, otros afirman que las personas con mayores niveles de estrés suelen percibir su entorno laboral como adverso además de sentirse insatisfechos con algunos aspectos de su trabajo.

Según Vega (52), indica que la satisfacción laboral se asocia negativamente con diferentes lugares de trabajo donde se percibe un clima de estrés. Beehr y Newman(52) llegan a la conclusión de que existe una amplia evidencia para sugerir que los factores de estrés en el entorno laboral pueden conducir a disfunción psicológica, que posteriormente dan lugar a efectos adversos en los empleados como la reducción de la satisfacción laboral. El estrés tiene un efecto negativo en la salud y la satisfacción laboral de sus empleados,

y a su vez perjudica la organización en la que trabajan. Esto sucede ya que los niveles de productividad y el rendimiento han demostrado estar estrechamente relacionados con el bienestar de los empleados. Otras teorías sugieren que el estrés y la insatisfacción resultante de la inseguridad laboral conducirán a una bajada del conocimiento y la motivación de seguridad. Según Hoffman y Stetzer (52), una de las consecuencias de esto puede ser que los empleados tienden a centrar su atención en el rendimiento en lugar de la seguridad en tiempos de estrés, como la posibilidad de poder perder sus puestos de trabajo.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que, si existe relación entre el nivel de estrés laboral y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna 2019, prueba de Chi cuadrado con un  $p:0,032$
2. Se determinó que el nivel de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna 2019 es bajo, y que la dimensión “influencia del líder” obtuvo el único valor alto dentro de la medición.
3. Se determinó que el nivel de satisfacción laboral en trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur Tacna 2019 es medio. Y que, según sus dimensiones, la promoción profesional, presentó la frecuencia más alta.
4. Se estableció que existe entre las variables una correlación inversa negativa débil y son significativos, Correlación de Pearson  $-0,203$  ( $p<0,005$ ), lo que implica que una variación desfavorable en los niveles de estrés se relacionará con una variación favorable en los niveles de satisfacción laboral.

## RECOMENDACIONES

1. Al equipo directivo se recomienda, realizar evaluaciones sobre el estrés y satisfacción laboral cada semestre, con la finalidad de tener un conocimiento real y actualizado sobre la situación psicoemocional de los trabajadores asistenciales en cada establecimiento de salud.
2. A los investigadores de la Escuela de Posgrado , se sugiere estudiar a mayor profundidad la relación entre el liderazgo y el estrés laboral en los trabajadores asistenciales, así como fomentar el crecimiento personal, desarrollo de habilidades y la participación de los colaboradores en la toma de decisiones dentro de la organización de cada establecimiento.
3. Al equipo directivo y de recursos humanos, se sugiere impulsar y mejorar la satisfacción del trabajador en los diferentes establecimientos de salud, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; fomento de las competencias profesionales de manera que la satisfacción en el desempeño laboral sea motivada de forma continua.
4. Al equipo directivo, se recomienda fomentar el desarrollo de entornos laborales saludables que ayuden al personal asistencial a contar con un tiempo de descanso, actividades de relación que le ayuden a salir del contexto del trabajo, llevando a cabo iniciativas extra-laborales como la gimnasia, viajes de esparcimiento o el deporte con la finalidad de motivar a los colaboradores a controlar el estrés y mejorar el clima laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Contreras R. Prevalencia de Estrés Laboral en Trabajadores Asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima Este. Lima. 2009.  
Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadores-de-Salud-MINSA>
2. Torres Ore D. Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. Lima (2015). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima;.Disponible en : <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6559>
3. Selye, H. The stress of life. Nueva York, Estados Unidos: McGraw-Hill. (1976). Effect of Short-Term Intervention Program on Academic Self-Efficacy in Higher Education. Scientific Research an academic Publisher. Disponible en:  
[http://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1536435](http://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1536435)
4. Rodríguez Martín M. Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño. Disponible en:  
<http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>.
5. García M. Estrés laboral en el ámbito de los profesionales de la salud, Universidad Zaragoza España (Junio 2016) p. 1. Disponible en:[www.redalyc.org/html/1471/14711981/0001/](http://www.redalyc.org/html/1471/14711981/0001/)
6. Retamozo Retamozo M. Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud. Lima: Centros de Salud, Lima; 2018. Repositorio Universidad César Vallejo. Disponible en : <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17446>

7. Moreno Portillo E. Relación entre Estrés y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la fundación Hospital San Pedro de la Ciudad de San Juan de Pasto. 2015. Tesis. Colombia: Universidad de Nariño, Facultad de Ciencias Humanas Programa de Psicología.
8. Portero de la Cruz S y col. Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en un Hospital Universitario (2015). Revista Latinoamericana Enfermagem. Noviembre; 23(3). Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692015000300543&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692015000300543&script=sci_arttext&tlng=es).
9. García M., Luján M. y Martínez M. Satisfacción Laboral del Personal de Salud. Revista de Enfermería Instituto Mexicano de Seguro Social. 2007 febrero; 15(2). Disponible en: [www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18958](http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=18958)
10. Huamani A. Estrés Laboral y Satisfacción laboral en enfermeras de los Servicios Críticos de la Clínica Internacional sede Lima Agosto-noviembre 2017". Tesis. Lima: Clínica internacional, Lima; 2017. Disponible en; [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11980/Huamani\\_CAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11980/Huamani_CAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Horna F. Satisfacción Laboral y Estrés Laboral en Trabajadores de una Institución de Salud en la Ciudad de Trujillo. Tesis. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela Profesional de Psicología; 2016. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2458>
12. Díaz Ruiz SM. Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y el de una Comunidad Local de Administración de Salud, Distrito La Victoria, Chiclayo-2012. Tesis. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Psicología. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/329>

13. Quispe F. Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la Salud con el Clima Organizacional del Departamento de Gineco-obstetricia del HOSPITAL Regional Hipólito Unánue. MINSA. Tacna, 2014. Disponible en: [alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_950ba97781541d53eb50d0566d914538](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_950ba97781541d53eb50d0566d914538)
14. Yapo M. Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal de Salud en el Centro de Salud Ciudad Nueva. Tesis. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Escuela de Posgrado, Maestría en Salud Pública; 2007. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/651/TM0099.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Saravia DV. Nivel de Ansiedad asociado a la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Ciudad Nueva 2015. Tesis. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Escuela Académico Profesional de Enfermería. Disponible en: <http://redi.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2195>
16. Organización Mundial de la salud. Organización del trabajo y el Estrés laboral. 2004. Disponible en: [www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
17. Vilaregutly y cols. España. "Prevalencia del síndrome de burnout y el estado general de salud en un grupo de enfermeras de un Hospital de Barcelona. Revista de Enfermería Clínica. 2004 Abril; 08(3).
18. Marulanda Ruiz I. Estrés Laboral, Enemigo Silencioso de la Salud y la Satisfacción con la Vida. Primera Edición. Bogotá: Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología; octubre 2007. Disponible en: [http://biblioteca.udla.edu.ec/client/es\\_EC/default/search/detailnonmodal/ent](http://biblioteca.udla.edu.ec/client/es_EC/default/search/detailnonmodal/ent)

\$002f\$002fSD\_ILS\$002f0\$002fSD\_ILS:11223/one?qu=Marulandauiz%2C+Isabel+Cristina&ic=true&te=ILS

19. Bazán RC. Ministerio de Salud. Documento Técnico. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. 2014; 02: p. 04. Disponible en : [www.diresacusco.gob.pe/salud](http://www.diresacusco.gob.pe/salud)
20. Alfaro Arana Y. y Cols. “Condiciones de trabajo y síndrome de estrés laboral en enfermeras del área médico – quirúrgica del Hospital Honorio Delgado. (Tesis), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2009. Disponible en: <https://docplayer.es/95881162-Universidad-nacional-de-san-agustin-facultad-de-enfermeria-escuela-profesional-de-enfermeria.html>
21. Del Hoyo Delgado M .Estrés Laboral.Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. 2004.Disponible en: [www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos](http://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos)
22. Alva, J., y Juárez, J. . Relación Entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. Trujillo – Perú.2014Universidad Privada Antenor Orrego. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
23. Correa, F. . Los Factores Higiénicos de Frederick Herzberg no son Suficientes para Motivar. 2012 .Argentina: Universidad de FASTA. Disponible en: [http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/391/2012\\_AD\\_003.pdf?sequence=1](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/391/2012_AD_003.pdf?sequence=1)
24. Chapman, A. Maslow's Hierarchy of Needs. 2007.Retrieved 19 de 08 de 2016. Disponible en:[www.businessballs.com/maslow.htm](http://www.businessballs.com/maslow.htm)

25. Vega, S. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. 2001 Retrieved 20 de 11 de 2016. Disponible en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_603.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf)
26. Cárdenas, P. Estrés Laboral: Modelo Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa en Funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva (cdp), Santiago Sur. 2012. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
27. Robbins, S. Comportamiento Organizacional; Conceptos, Controversias Y Aplicaciones. 1994. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. Disponible en: [www.academia.edu/22612520/Comportamiento\\_Organizacional\\_13\\_edición\\_-Stephen\\_P.\\_Robbins](http://www.academia.edu/22612520/Comportamiento_Organizacional_13_edición_-Stephen_P._Robbins)
28. Marrero, M., Aguilera, M., y Aldrete, M. Estrés Psicosocial Laboral En Embarazadas Del Sector De La Salud De Ciudad De La Habana, Cuba 2005 - 2006. Lima, Perú: Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública, vol. 25, núm. 2, 2008, pp. 200-203. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342008000200008&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342008000200008&script=sci_abstract)
29. Canepa, C., Briones, J., Pérez, C., Vera, A., y Juárez, A. . Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y estado de malestar mental en trabajadores de servicios de salud en Chile. 2008. Concepción, Chile: Foro de Las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales: Estrés y Salud Mental en el Trabajo. Redalyc- Riesgo psicosocial laboral y patología mental en trabajadores de hospital. Disponible <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522003.pdf>.
30. Manso J. El Legado de Frederick Herzberg .Revista Universidad EAFIT. Medellín-Colombia. 2002, Octubre, Noviembre, Diciembre. P.79-86, n. 128. Disponible en : <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

31. Chrousos, G., y Gold, P. The Concepts of Stress and Stress System. Journal American Medical Association. Revista PubMed. 1992 Jul 8; 268(2):200.1992. Disponible en: [www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1538563](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1538563)
32. Pila, J. La Motivación Como Estrategia de Aprendizaje en el Desarrollo de Competencias Comunicativas de los Estudiantes de I-II Nivel de Inglés del Convenio Héroes del Cenepa.2012, Quito: Universidad de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1659/1/TESIS%20COMPLETA%20DE%20MOTIVACION.pdf>
33. Gimeno, R. . La Presión Laboral Tendenciosa. Girona - España: Universidad de Girona. 2004.Tesis Doctoral en Xarxa. Disponible en: [www.tdx.cat/handle/10803/7675](http://www.tdx.cat/handle/10803/7675)
34. Robbins, S.P. Comportamiento Organizacional, citado por Márquez, M. en Satisfacción laboral. 1998. [En línea] Disponible en <<http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>>[consulta hecha 07/03/10].
35. Hernández Sánchez, M. Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana.2002 [En línea] disponible en <<http://www.monografias.com/trabajos13/emtexlemtex.shtml>>
36. Peiró J y Prieto F. Tratado de Psicología del Trabajo Volumen II: Aspectos Psicosociales del Trabajo.p:344 .1996.Madrid: Ed. Síntesis. Disponible en [www.worldcat.org/title/tratado-de-psicologia-del-trabajo-volumen-ii-aspectos-psicosociales-del-trabajo/oclc/36016491](http://www.worldcat.org/title/tratado-de-psicologia-del-trabajo-volumen-ii-aspectos-psicosociales-del-trabajo/oclc/36016491)
37. Bobbio L., Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional Lima-Perú. Revista peruana de epidemiología 2010; pp. 133-138. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007>

38. Pérez J.; Fidalgo M. .Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.2000. Disponible en <[http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_394.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_394.htm)>
39. Estado Civil. INEI - CENSOS NACIONALES 1993. Disponible en: [www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0044/C6-6.HTM](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0044/C6-6.HTM)
40. Rodríguez F. SCRIB. [Online].; 2016. Disponible en : <https://es.scribd.com/doc/97318021/Tipos-y-Niveles-de-Investigacion-Cientifica>
41. López Y. J. La aventura de la investigación científica. Guía del investigador y del director de investigación.1998. Madrid: Editorial Síntesis. Disponible en: <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/1006>
42. Llanos M. Estrés y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una empresa Particular de Transporte del Distrito de los Olivos 2017. Tesis. Universidad Cesar Vallejo, Escuela Académico Profesional de Psicología; Lima, 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3315>
43. Wayne D. Bioestadística base para el análisis de las ciencias de la Salud. Cuarta edición. San Diego. (2008). Disponible en: [www.academia.edu/17988752/Bioestadistica\\_Base\\_para\\_el\\_analisis\\_de\\_las\\_ciencias\\_de\\_la\\_salud](http://www.academia.edu/17988752/Bioestadistica_Base_para_el_analisis_de_las_ciencias_de_la_salud)
44. Aristizábal G, Blanco D, Sánchez A, Ostiguín R. Modelo de Promoción de la Salud de Nola Pender. Una Reflexión en torno a su comprensión. Enfermería. Univ. (Vol.8 n.4) México- Oct. /dic. 2011. Disponible en: [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632011000400003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000400003)

45. Alva MMLC. Información de Recursos Humanos en el Sector Salud, Perú 2017. Información de Recursos Humanos Sector Salud, Perú 2017. Lima: Ministerio de Salud del Perú, Dirección General de Personal de la Salud.; 2017. Reporte N° 24.
46. Arroyo J. Recursos humanos en salud del Perú: segundo informe al país, nuevos elementos para la toma de decisiones y políticas públicas. Proyecto. Lima: ministerio de salud del Perú, oficina de recursos humanos; 2011. Reporte N° 20.
47. Muchotrigo MG. Calidad de vida en profesionales de la salud en la ciudad de Lima. Liberabit. 2011. Agosto; 17(02).
48. Suarez R. "Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud". Documentos Técnicos Normativos de Recursos Humanos en Salud N° 2. Lima: Ministerio de Salud, Dirección de Gestión del Trabajo en Salud - Dirección General de Gestión del Desarrollo de; 2011. Reporte N° 550.
49. Solar X. Estrés Laboral y Burnout en los Servicios de Salud. Documento técnico de apoyo. Santiago: UNESCO, Comisión Nacional del SIDA, 2001. Reporte N° 3.
50. Obando IV. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Documento Técnico. Lima: Ministerio de Salud del Perú, Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación; 2012. Reporte N° 2.
51. Vega M. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Ciencia y trabajo. 2018 diciembre; 20 (63)
52. Orellana BJS. Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Suma de Negocios. 2014 noviembre; 05(11).

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1: Consentimiento informado**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LA MICRORED CONO SUR TACNA, AÑO 2019”. Habiendo sido informada (o) del propósito del mismo, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándose la máxima confidencialidad.

-----  
**Firma**

## ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

**INSTRUCCIONES:** Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de Estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

- 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.

N	ITEMS	RESPUESTA						
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							

11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?								
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?								
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?								
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?								
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?								
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?								
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?								
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me								
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?								
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?								
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?								
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?								
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?								
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?								
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?								

### ANEXO 3: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
2	Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
3	La relación con mis jefes es muy cordial					
4	Se lo que se espera de mí en mi trabajo					
5	Mi trabajo en el centro es el mismo de todos los días, no varía nunca					
6	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo					
7	Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy Cansado					
8	Tengo poca independencia para organizar mi trabajo					
9	Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas Nuevas					
10	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi Trabajo					
11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
12	Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro					
13	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales					
14	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
15	Con frecuencia la competitividad o él está a la altura de los demás, me causa estrés o tensión					

16	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
17	Creo que mi trabajo es excesivo					
18	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
19	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo					
20	La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi Trabajo satisfactoriamente					
21	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
22	Los problemas personales de mis compañeros de Trabajo me suelen afectar					
23	El sueldo que percibo es adecuado					
24	Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación					
25	Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo					
26	Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o las horas de sueño.					

**ANEXO 04: PERMISO DE LA RED DE SALUD TACNA**



Nº 004-2019-AFDST-UGRH-OA-DE-REDS.T.-

## AUTORIZACION

LA DIRECCION EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD, DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD TACNA, AUTORIZA A:

**GINO PERCY ESTRADA ARO**



PROFESIONAL CIRUJANO DENTISTA, ESTA REALIZANDO SU MAESTRIA EN SALUD PUBLICA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, Y VA A EJECUTAR EL PROYECTO DE TESIS TITULADO "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES ASISTENCIALES DE LA MICRONET COMO SUR TACNA-AÑO 2019"; POR LO QUE SIRVASE BRINDAR LAS FACILIDADES NECESARIAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LOS CENTRO Y PUESTOS DE SALUD DE LA MICRONET COMO SUR.

TACNA, 10 DE SETIEMBRE DEL 2019

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
DRST - RED DE SALUD TACNA

MÉD. RENAN ALEJANDRO NEIRA ZEGARRA  
DIRECTOR EJECUTIVO RED DE SALUD  
CMP N° 17605

RANZ/CMGA/EDMV/KGS/mhz



REGIÓN  
**TACNA**  
Juntos por el desarrollo

DIRECCION RED DE  
REGIONAL SALUD  
SALUD TACNA

N° 004-2019-AFDST-UGRH-OA-DE-REDS.T.-

**CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO  
CENTRO DE SALUD VIÑANI  
PUESTO DE SALUD 5 DE NOVIEMBRE  
PUESTO DE SALUD LAS BEGONIAS  
PUESTO DE SALUD VISTA ALEGRE**



TACNA 10 DE SETIEMBRE DEL 2019

**GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
DRST - RED DE SALUD TACNA**

MED. RENAN ALEJANDRO NEIRA ZEGARRA  
DIRECTOR EJECUTIVO RED DE SALUD  
CMP N° 17605



REGIÓN  
**TACNA**  
*Juntos por el desarrollo*

DIRECCION RED DE  
REGIONAL SALUD  
SALUD TACNA

## CARTA COMPROMISO DEL INVESTIGADOR

Yo, **GINO PERCY ESTRADA ARO**, investigador del proyecto de investigación titulado, “**Nivel de Estrés Laboral y su Relación con e Nivel de Satisfacción Laboral en Trabajadores Asistenciales de la MicroRed Cono Sur, Tacna – 2019**”, mediante la suscripción del presente documento me comprometo a:

1. Dejar una copia del informe final de la investigación.
2. Comunicar al Comité la suspensión del estudio; si fuera el caso (informe).
3. Garantizar que el procedimiento del Consentimiento Informado se lleve a cabo de tal forma que promueva la autonomía del sujeto, asegurándose de que este se logró entender la investigación, sus riesgos y probables beneficios.
4. Garantizar que los datos entregados sean íntegros y confiables, cumpliendo con el protocolo autorizado.

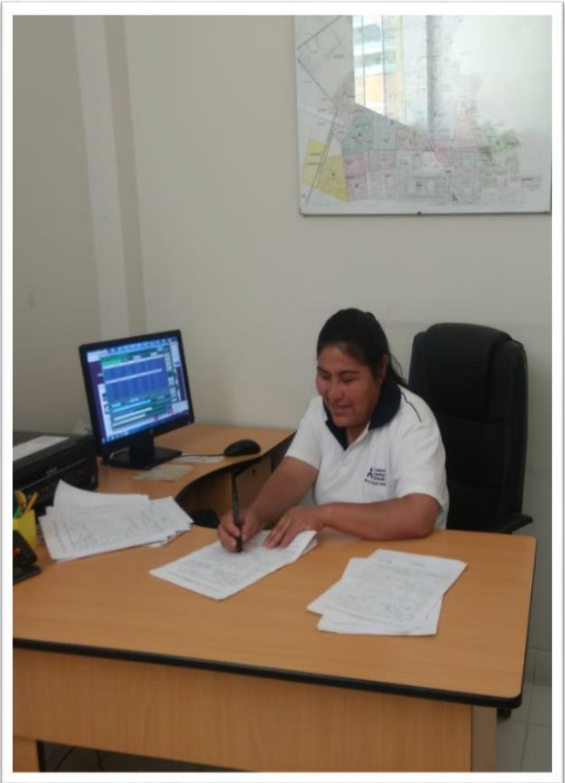
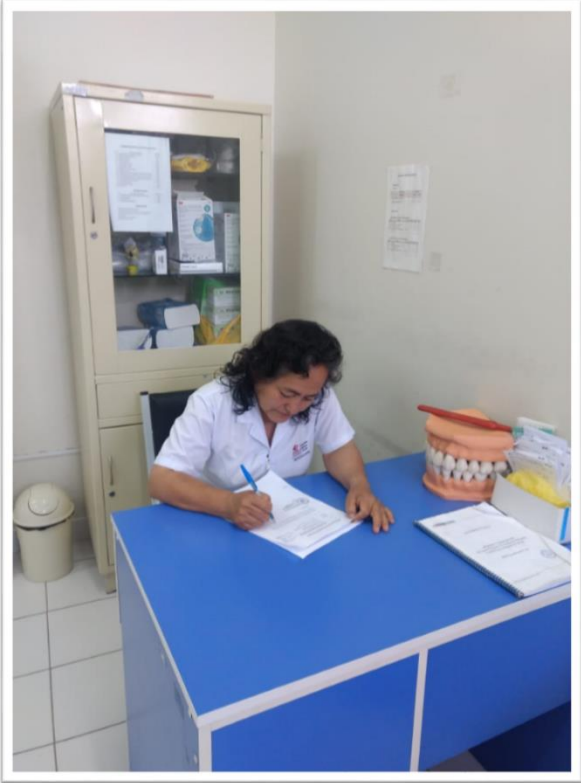
*Tacna, 10 de setiembre del 2019*



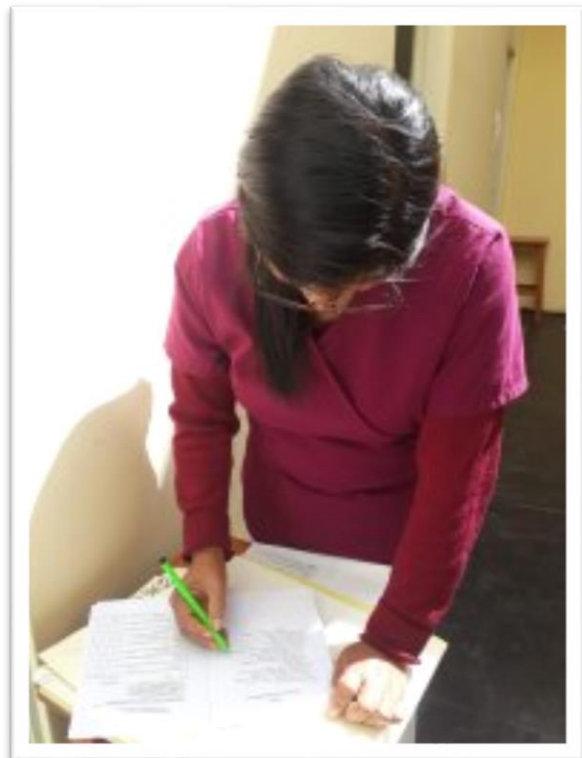
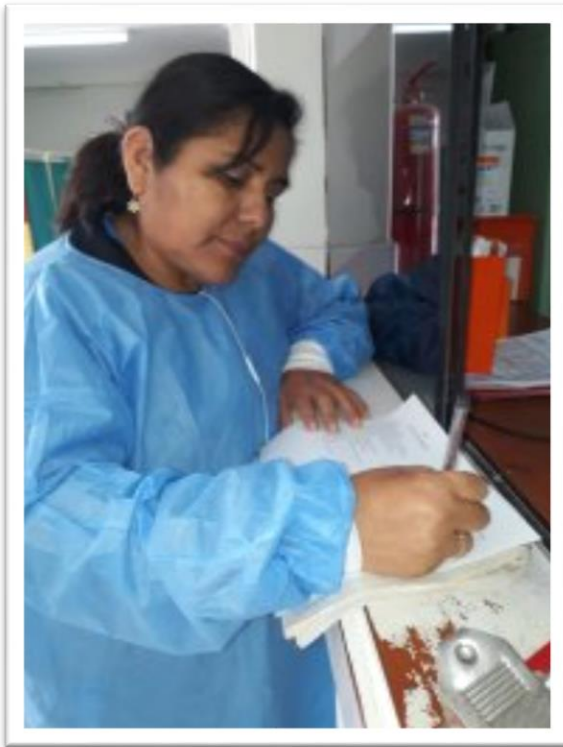
---

*Gino Percy Estrada Aro*  
DNI 41445058

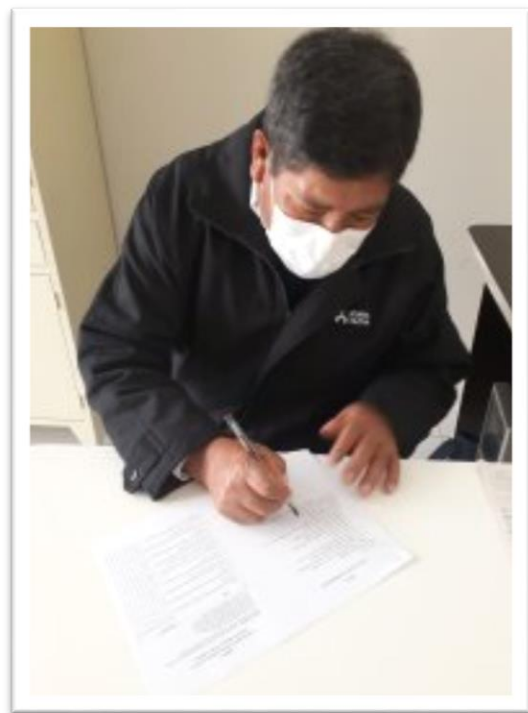
**CLAS C.S. SAN FRANCISCO**



## CLAS P.S. BEGONIAS



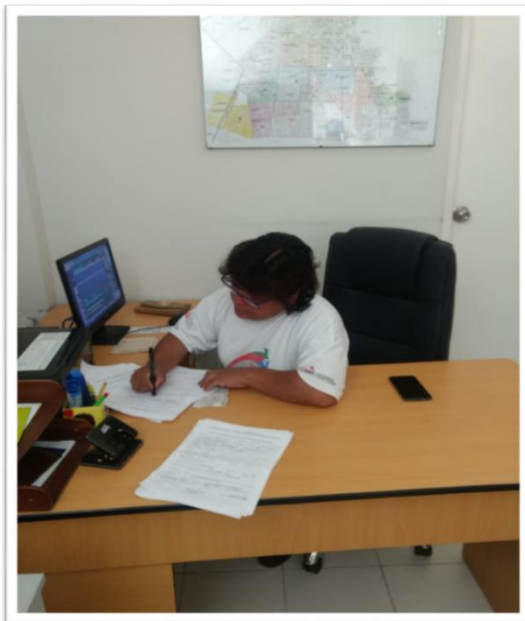
**CLAS P.S. 05 DE NOVIEMBRE**



**CLAS P.S.VISTA ALEGRE**



## CLAS P.S. VIÑANI



## Anexo 6: Matriz de datos

ID	Estad	Edad	Estad	Nivel	Grad	Ocup	Tiem	Turn	EL1	EL2	EL3	EL4	EL5	EL6	EL7	EL8	EL9	EL10	EL11	EL12	EL13	EL14	EL15	EL16	EL17	EL18	EL19	EL20	EL21	EL22	EL23	EL24	EL25		
1	1	54	5	3	6	Tec.	28	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3		
2	1	55	2	3	5	Tec.	10	4	4	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	4	2	1	1	2	5	2	1	4	1	4		
3	1	42	1	3	6	Tec.	10	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	3	5	2	2	3	2	3	1	3	3	3		
4	1	31	1	3	6	Tec.	10	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	1	2	3	1	3	5	2	2	4	3	4	1	4	4	4		
5	1	49	2	3	6	Tec.	12	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4		
6	1	54	2	3	6	Tec.	35	1	3	3	2	4	2	2	2	2	5	5	3	3	2	2	2	6	3	5	3	3	6	1	4	1	4		
7	1	42	2	4	6	Tec.	20	4	4	6	5	4	5	2	2	4	4	3	5	3	1	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	4	4		
8	1	46	2	3	6	Tec.	20	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	2	2	4	2	4	2	3	3	2	2	3		
9	1	43	2	3	6	Tec.	24	4	4	2	2	3	5	5	4	2	4	3	5	4	4	2	3	5	1	2	3	5	1	1	2	3	4		
10	1	56	5	4	6	Tec.	26	4	3	1	5	5	2	5	5	6	5	5	5	2	5	4	6	5	2	4	6	3	7	2	4	2	3		
11	1	49	1	3	6	Tec.	18	4	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4	5	2	4	3	3	5	2	3	5	5	3	3	3	3	5		
12	1	43	2	3	6	Tec.	22	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	5	3	5	3	4	2	5	6	6	5	6	3	5	4	4		
13	1	49	2	3	6	Tec.	22	4	6	6	6	4	4	4	4	3	4	7	7	6	6	6	3	2	5	5	5	6	6	3	3	4	2		
14	1	54	2	3	6	Tec.	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	1	44	5	3	6	Tec.	6	4	4	2	4	4	4	5	7	1	4	7	7	3	7	3	7	3	7	3	7	3	3	7	4	3	3		
16	1	49	2	2	6	Tec.	18	4	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	3	5	4	5	2	2	3	4	3	3	3	3	2	1	1		
17	1	47	2	3	6	Tec.	10	4	2	1	1	2	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4		
18	1	42	2	3	6	Tec.	8	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	1	3	2		
19	1	47	1	3	6	Tec.	22	4	2	1	1	4	4	4	1	1	1	2	4	1	2	2	2	4	4	4	4	4	3	1	2	2	2		
20	1	53	2	3	6	Tec.	25	4	4	4	4	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2		
21	1	44	5	3	4	Médi	20	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2		
22	1	48	2	3	4	Médi	10	4	3	3	3	6	6	6	6	5	5	5	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	1	1	2	3	
23	1	52	1	3	4	Médi	25	4	4	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	4	1	2	4	1	1	3	2
24	1	29	1	3	4	Médi	4	4	2	2	2	4	4	3	3	2	1	4	5	2	4	2	2	4	2	3	5	5	2	2	2	2	4		
25	1	36	5	3	4	Med.	9	1	3	4	3	3	2	5	4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3		
26	1	47	2	3	4	Médi	14	4	5	1	2	5	2	2	2	3	2	5	2	2	3	2	1	5	2	5	2	2	3	1	3	1	5		
27	1	54	2	3	4	Médi	25	4	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	1	2	3	1	3	4	2	2	3	2	3	1	3	3	3		
28	1	50	2	3	4	Médi	15	4	2	2	2	2	3	3	4	3	1	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	3	2	2	2	3	3		
29	1	45	2	3	4	Médi	8	4	6	3	6	3	6	6	6	6	5	5	3	6	5	4	5	4	6	5	5	5	6	6	3	5	6	6	
30	1	67	2	3	4	Médi	30	4	6	3	6	7	6	6	6	5	5	1	6	5	4	5	4	6	5	5	5	6	6	3	5	6	6		
31	1	52	2	3	4	Nutri	25	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1		
32	1	37	1	3	6	Tec.	17	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2		
33	1	38	5	3	4	Biolo	12	4	6	1	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	1	6	6	6		
34	1	34	3	2	6	Tec.	25	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	5	3	5	3	3	5	5	6	6	6	4	2	3	3	3		
35	1	48	2	3	6	Tec.	27	4	2	2	1	1	4	5	3	4	2	3	2	2	5	4	3	6	2	5	5	5	4	1	3	3	2		
36	1	32	1	3	4	Psicc	7	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2	3		
37	1	29	1	4	4	Trab.	3	4	2	4	2	4	4	3	3	5	5	5	2	2	2	1	3	5	2	5	3	2	5	3	3	2	2		
38	1	38	2	3	4	Biolo	10	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
39	1	53	3	3	4	Biolo	21	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2		
40	1	57	2	3	4	C.D.	29	4	2	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	

ID	Estad	Edad	Estad	Nivel	Grad	Ocup	Tiem	Turn	EL1	EL2	EL3	EL4	EL5	EL6	EL7	EL8	EL9	EL10	EL11	EL12	EL13	EL14	EL15	EL16	EL17	EL18	EL19	EL20	EL21	EL22	EL23	EL24	EL25	
41	1	45	2	3	4	C.D.	20	4	4	1	2	1	4	2	1	2	4	4	4	4	7	2	2	4	7	7	7	4	4	2	4	4	4	
42	1	32	1	3	4	C.D.	9	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	
43	1	60	4	3	4	Enfer	30	4	2	4	4	4	2	2	5	5	5	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	1	3	5	5	2	1	
44	1	56	2	3	4	Enfer	23	4	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
45	1	58	2	3	4	Enfer	28	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	6	2	3	3	3	3	5	2	6	3	
46	1	39	2	3	4	Enfer	15	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	
47	1	56	2	3	4	Enfer	33	4	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	6	6	1	1	2	2	1	1	1	1	2	
48	1	37	2	3	4	Enfer	10	4	2	3	3	2	1	1	1	2	6	3	6	2	1	1	2	3	1	2	1	4	2	2	1	6	2	
49	1	36	2	3	4	Enfer	10	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	6	6	6	7	7	7	7	
50	1	44	2	3	4	Enfer	21	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
51	1	50	2	2	4	Enfer	20	4	2	1	1	2	2	4	2	4	3	4	3	3	4	2	7	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	
52	1	42	1	3	4	Enfer	16	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	7	7	4	7	4	2	7	7	7	
53	1	28	1	3	4	Enfer	6	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	7	7	4	7	4	2	7	7	7	
54	1	48	2	3	4	Enfer	20	4	2	5	4	2	2	2	6	7	2	6	6	2	2	2	5	5	2	4	2	4	2	2	2	5	5	
55	1	36	5	3	4	Enfer	10	4	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	5	2	5	2	2	5	4	5	4	3	2	2	2	2	4	
56	1	61	2	3	4	Enfer	33	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
57	1	56	2	3	4	Enfer	32	4	3	2	4	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	
58	1	47	2	3	4	Enfer	15	4	3	3	2	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	2	2	6	3	5	3	3	6	1	5	1	2	
59	1	63	2	3	4	Enfer	38	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	6	6	1	6	1	2	2	1	6	2	6	2	1	2	2	2	
60	1	46	2	3	4	Enfer	20	4	3	6	6	6	6	6	6	6	3	3	3	3	5	4	6	6	6	6	6	6	4	3	3	4	5	
61	1	46	3	3	4	Obst	18	4	5	5	5	6	5	6	1	6	3	2	5	2	4	3	2	7	3	2	2	2	3	2	2	4	2	
62	1	42	2	3	4	Obst	10	4	3	3	2	2	5	5	3	4	2	3	3	3	6	4	3	6	2	5	5	6	6	2	3	3	2	
63	1	52	2	3	4	Obst	14	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	1	1	1	2	2	3	3	3	3	
64	1	38	1	4	4	Obst	16	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	
65	1	41	2	3	4	Obst	15	4	5	2	1	4	2	4	1	5	2	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	3	2	3	4	2	
66	1	53	2	3	4	Obst	26	4	5	6	4	4	4	4	2	5	3	4	3	3	4	2	3	5	2	3	4	4	4	2	3	3	5	
67	1	47	1	3	4	Obst	20	4	1	5	5	4	3	1	7	6	6	3	1	3	3	3	3	6	1	6	3	3	2	1	5	2	1	
68	1	58	2	3	4	Médi	25	4	2	2	2	4	4	3	3	2	1	4	5	2	5	2	2	5	3	4	5	5	3	2	2	2	4	
69	1	46	2	3	4	Obst	25	4	5	2	5	5	6	2	2	2	1	5	5	2	5	1	2	7	1	2	5	3	7	1	2	5	3	
70	1	39	1	3	4	Obst	15	4	5	4	4	4	5	5	6	7	6	3	6	6	7	3	2	3	6	3	6	6	7	3	4	4	4	
71	1	55	4	2	4	Obst	20	4	4	2	3	3	5	7	1	7	4	7	7	3	7	3	7	3	7	3	7	7	7	3	7	3	3	
72	1	44	2	3	4	Obst	20	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	3	3	1	2	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
73	1	38	2	3	4	Obst	12	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	3	7	5	5
74	2	30	2	3	4	Nutri	4	4	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	
75	2	34	2	3	4	Psicc	9	4	1	5	4	6	6	7	5	6	6	5	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	1	3	4	3	
76	2	30	2	3	4	Nutri	4	4	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	
77	2	34	1	3	4	C.D.	7	4	2	3	2	3	3	4	2	4	4	5	3	4	3	2	4	5	3	3	3	3	3	1	4	2	4	
78	2	52	5	3	4	C.D.	21	4	1	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	1	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
79	2	33	1	3	4	C.D.	6	4	1	6	5	6	6	1	1	1	1	2	5	5	2	1	4	7	1	1	2	2	2	6	3	1	4	
80	2	35	2	2	4	C.D.	8	4	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	5	5	2	1	5	7	1	1	2	2	2	5	3	1	3	

ID	Estad	Edad	Estad	Nivel	Grad	Ocup	Tiem	Turn	EL1	EL2	EL3	EL4	EL5	EL6	EL7	EL8	EL9	EL10	EL11	EL12	EL13	EL14	EL15	EL16	EL17	EL18	EL19	EL20	EL21	EL22	EL23	EL24	EL25	
81	2	32	1	3	4	Méd	7	4	4	6	5	4	4	5	6	6	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	5	3	4	4	6	
82	2	45	2	4	4	Méd	18	4	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	
83	2	52	2	2	4	Méd	25	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	5	5	2	1	4	7	1	1	2	3	2	6	3	1	4	
84	2	50	5	3	6	Tec.	6	4	3	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	
85	2	49	5	3	6	Tec.	31	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	5	4	5	6	2	6	4	5	5	4	4	4	4	
86	2	36	2	3	6	Tec.	5	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	
87	2	64	2	3	6	Tec.	28	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	2	5	6	6	2	2	2	2	1	2	2	2	
88	2	48	5	3	6	Tec.	20	4	5	5	4	3	7	3	3	6	3	3	4	4	4	1	6	2	6	6	6	6	4	2	2	2	2	
89	2	42	2	3	6	Tec.	16	4	4	2	3	3	5	6	7	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
90	2	54	5	3	6	Tec.	25	4	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	
91	2	41	1	3	6	Tec.	12	4	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
92	2	46	1	3	6	Tec.	20	4	3	4	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	
93	2	54	2	3	6	Tec.	8	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
94	2	51	5	2	6	Tec.	3	4	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	6	4	5	4	4	6	4	4	6	4	3	3	3	3	4	
95	2	63	5	3	6	Tec.	36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
96	2	52	2	3	6	Tec.	10	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	4	3	6	4	4	4	5	5	2	4	5	5	
97	2	50	2	3	4	Obst	15	4	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	5	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	
98	2	50	5	3	4	Obst	18	4	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	4	2	4	1	3	3	3	2	1	2	2	2	
99	2	38	2	3	4	Obst	13	4	2	5	3	6	3	6	6	7	5	3	3	2	6	5	2	7	7	6	6	2	6	1	2	5	7	
100	2	35	5	4	4	Obst	9	4	3	4	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	1	2	3	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	
101	2	37	1	3	4	Obst	7	4	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	
102	2	45	1	3	4	Obst	9	4	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
103	2	50	2	3	4	Enfer	5	4	4	3	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	4	4	4	
104	2	34	1	3	4	Enfer	8	4	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	
105	2	32	2	4	4	Enfer	7	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
106	2	40	2	3	4	Enfer	5	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
107	3	45	2	3	6	Tec.	7	4	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	1	3	5	4	
108	3	49	5	3	6	Tec.	15	4	4	3	6	6	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	6	7	7	6	5	6	5	5	6	5	
109	3	34	2	3	4	Nutr	5	1	4	3	6	6	4	6	5	4	5	6	5	4	5	5	5	5	6	7	7	7	4	6	5	6	4	
110	3	49	2	3	4	Méd	24	4	2	5	6	6	2	2	2	6	2	2	2	5	3	3	3	6	2	5	4	5	4	6	3	2	5	
111	3	41	5	3	4	Méd	13	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	
112	3	53	2	3	4	Obst	24	4	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
113	3	49	2	3	4	Obst	19	4	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
114	3	33	1	3	4	C.D.	8	4	2	4	2	2	3	1	1	2	2	4	4	3	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	5	
115	3	46	1	4	6	Tec.	10	4	6	5	6	6	6	7	4	6	6	5	4	3	4	7	7	6	7	4	4	4	4	5	5	4	4	
116	3	49	2	3	4	Tec.	24	4	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	1	3	6	4	
117	3	50	2	5	6	Tec.	12	4	2	1	2	4	4	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	
118	3	52	1	3	6	Tec.	12	4	4	2	4	3	5	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	5	4	2	4	2	4	4	4	
119	3	55	2	3	6	Tec.	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	6	2	6	4	4	3	3	4	5	5	
120	3	38	5	4	6	Tec.	15	4	2	2	4	3	4	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2

ID	Estad	Edad	Estad	Nivel	Grad	Ocup	Tiem	Turn	EL1	EL2	EL3	EL4	EL5	EL6	EL7	EL8	EL9	EL10	EL11	EL12	EL13	EL14	EL15	EL16	EL17	EL18	EL19	EL20	EL21	EL22	EL23	EL24	EL25	
121	3	64	2	3	6	Tec.	29	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
122	3	41	5	3	4	Enfer	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	6	5	6	4	4	6	2	5	5	4	
123	3	37	2	3	4	Enfer	10	4	3	4	4	7	7	7	6	7	6	6	4	4	6	6	7	6	5	6	6	5	6	4	5	5	5	
124	3	42	5	3	4	Enfer	15	4	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	5	4	2	4	2	4	4	4	
125	3	57	3	3	4	Enfer	25	4	4	4	4	2	2	6	2	3	4	4	5	2	6	2	5	5	4	4	7	6	6	4	4	2	3	
126	4	27	5	3	4	C.D.	6	4	1	1	1	3	1	7	1	5	5	5	7	3	3	7	7	4	7	6	7	6	4	1	3	6	6	
127	4	37	5	3	4	Obst	11	4	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	
128	4	42	1	3	4	Obst	10	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	
129	4	38	1	3	4	Obst	13	4	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	4	33	1	3	4	Obst	9	4	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1	2	2	4	
131	4	54	2	3	4	Obst	22	4	3	2	4	4	5	2	2	4	3	4	5	2	2	1	3	4	2	2	4	2	3	1	2	1	2	
132	4	42	1	3	4	Obst	14	4	4	3	3	3	2	1	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	
133	4	44	5	3	4	Enfer	6	4	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	6	7	6	6	6	4	4	2	2	3	2	
134	4	35	2	2	4	Enfer	11	4	4	4	4	2	7	5	2	7	2	3	4	4	7	2	4	7	7	1	7	3	4	1	1	1	4	
135	4	58	4	3	4	Enfer	20	1	1	2	2	5	3	7	5	7	6	6	6	3	6	5	3	6	3	7	3	7	2	1	2	5	5	
136	4	42	2	4	4	Enfer	17	4	1	2	1	3	5	3	2	3	2	3	4	2	7	1	1	2	6	2	2	1	1	1	1	1	1	
137	4	40	5	3	4	Enfer	12	4	1	2	2	2	1	7	2	2	4	7	7	2	6	4	6	4	7	4	4	2	6	1	2	6	2	
138	4	45	2	3	6	Tec.	20	4	4	4	4	5	5	6	4	4	6	6	6	4	7	4	6	6	6	6	6	6	6	3	6	5	5	
139	4	44	2	3	6	Tec.	6	4	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	6	6	6	6	4	4	4	2	1	6	6	
140	4	38	5	3	6	Tec.	3	4	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
141	4	57	5	3	6	Tec.	18	4	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	
142	4	48	1	3	6	Tec.	8	4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	
143	4	54	5	3	6	Tec.	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	5	5	3	3	2	2	4	2	4	3	3	
144	4	46	2	5	6	Tec.	5	4	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1	5	1	1	7	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	
145	4	31	1	3	4	Médi	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	51	2	3	6	Tec.	10	4	2	2	3	4	2	2	1	1	1	2	1	5	1	1	7	1	1	1	4	2	5	2	6	2	4	
147	5	61	2	2	4	Médi	12	1	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	1	5	4	4	3	3	4	1	1	3	4	
148	5	50	3	3	4	Obst	24	4	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	5	4		
149	5	43	5	3	4	Obst	6	4	2	4	2	2	4	3	3	5	2	3	4	2	3	4	4	5	2	3	3	3	5	2	1	1	1	
150	5	47	5	3	4	Enfer	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	5	39	2	3	4	Enfer	15	4	2	2	3	3	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
152	5	44	1	3	4	Enfer	20	4	1	2	1	2	1	3	1	3	5	5	4	1	1	1	2	4	2	4	3	1	2	1	1	1	4	
153	5	38	1	3	4	Enfer	12	4	3	3	3	3	3	2	4	5	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	
154	5	40	2	3	4	Enfer	15	4	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	7	2	3	2	2	1	2	2	3	
155	5	37	5	3	4	Obst	4	4	3	2	2	2	4	3	3	6	2	3	4	2	3	4	4	6	2	3	3	3	6	2	1	1	1	
156	5	34	2	3	4	C.D.	11	4	3	3	4	3	2	7	4	3	5	5	6	5	7	1	3	7	3	2	2	1	3	1	1	3	3	
157	5	52	5	3	6	Tec.	12	4	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	
158	5	45	5	3	6	Tec.	21	4	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
159	5	46	2	3	6	Tec.	24	4	4	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	5	2	4	3	4	5	2	5	4	3	
160	5	48	2	3	6	Tec.	12	4	3	3	1	1	3	1	1	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	6	4	5	4	4	
161	5	46	2	3	6	Tec.	25	4	3	3	1	1	1	1	1	3	5	5	4	4	4	6	6	6	4	4	4	4	4	6	4	5	4	4

ID	Estal	Edad	Estac	Nive	Grad	Ocup	Tiem	Turn	SL1	SL2	SL3	SL4	SL5	SL6	SL7	SL8	SL9	SL10	SL11	SL12	SL13	SL14	SL15	SL16	SL17	SL18	SL19	SL20	SL21	SL22	SL23	SL24	SL25	SL26
1	1	54	5	3	6	Tec.	28	4	4	3	5	5	4	1	3	2	3	1	1	3	5	3	3	2	4	2	3	3	2	2	4	5	3	4
2	1	55	2	3	5	Tec.	10	4	4	5	5	5	5	1	1	1	4	2	1	2	4	3	2	1	1	2	3	4	1	2	1	3	3	4
3	1	42	1	3	6	Tec.	10	4	4	2	4	4	4	2	5	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	5	2	3
4	1	31	1	3	6	Tec.	10	4	4	2	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	5	2	3
5	1	49	2	3	6	Tec.	12	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	2	3
6	1	54	2	3	6	Tec.	35	1	4	2	4	5	3	1	4	3	3	1	1	1	4	1	2	4	4	3	2	3	1	1	1	2	2	2
7	1	42	2	4	6	Tec.	20	4	4	2	4	5	4	2	3	3	3	1	1	3	4	2	1	3	3	3	3	2	3	2	5	3	2	2
8	1	46	2	3	6	Tec.	20	4	4	2	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
9	1	43	2	3	6	Tec.	24	4	4	4	2	4	1	1	3	2	2	1	2	3	4	1	2	3	2	4	4	4	4	2	3	5	3	4
10	1	56	5	4	6	Tec.	26	4	2	1	3	2	4	1	5	2	3	1	1	3	4	2	3	3	5	4	3	2	3	2	2	4	2	2
11	1	49	1	3	6	Tec.	18	4	4	3	3	4	2	1	4	4	2	1	1	3	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4
12	1	43	2	3	6	Tec.	22	4	3	2	4	2	4	1	4	3	3	2	1	1	4	2	2	3	4	4	3	3	3	1	4	3	3	4
13	1	49	2	3	6	Tec.	22	4	4	2	4	2	5	3	5	2	2	1	1	3	5	1	1	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3
14	1	54	2	3	6	Tec.	25	4	5	2	4	3	4	1	4	2	4	1	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
15	1	44	5	3	6	Tec.	6	4	5	1	4	5	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3
16	1	49	2	2	6	Tec.	18	4	4	3	5	4	5	2	3	1	3	1	1	1	5	1	1	2	3	5	4	4	3	2	1	3	3	3
17	1	47	2	3	6	Tec.	10	4	3	2	4	3	1	1	3	3	1	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2
18	1	42	2	3	6	Tec.	8	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	1	2	3	5	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	5	4	3
19	1	47	1	3	6	Tec.	22	4	3	2	3	3	5	3	3	2	4	2	1	1	5	1	1	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3
20	1	53	2	3	6	Tec.	25	4	4	3	3	3	3	1	2	4	2	3	3	1	5	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	5	4	3
21	1	44	5	3	4	Médi	20	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	4	1	5	5	2	2
22	1	48	2	3	4	Médi	10	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	1	1	4	4	1	1	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3
23	1	52	1	3	4	Médi	25	4	4	4	3	4	2	1	3	2	2	1	1	3	5	1	2	4	4	3	2	2	3	2	4	5	4	3
24	1	29	1	3	4	Médi	4	4	3	3	3	4	2	1	4	4	2	1	1	3	4	1	2	2	2	4	3	3	3	1	4	3	3	4
25	1	36	5	3	4	Med	9	1	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
26	1	47	2	3	4	Médi	14	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	5	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2
27	1	54	2	3	4	Médi	25	4	4	2	4	4	4	2	5	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	5	2	3
28	1	50	2	3	4	Médi	15	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	4	1	1	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2
29	1	45	2	3	4	Médi	8	4	4	2	3	4	4	1	3	4	3	1	1	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
30	1	67	2	3	4	Médi	30	4	4	2	3	4	4	1	3	4	3	1	1	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
31	1	52	2	3	4	Nutri	25	4	5	2	4	4	4	2	3	2	3	2	5	2	5	2	2	2	2	2	5	5	4	2	3	5	2	2
32	1	37	1	3	6	Ter. f	17	4	4	4	4	5	4	2	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3
33	1	38	5	3	4	Biolo	12	4	3	2	3	5	3	1	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	1	34	3	2	6	Tec.	25	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	1	1	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3
35	1	48	2	3	6	Tec.	27	4	4	2	4	4	4	1	3	1	1	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	1	1	2
36	1	32	1	3	4	Psicc	7	4	4	3	5	5	3	1	3	2	3	1	1	3	5	2	2	4	3	2	3	3	2	1	4	5	3	4
37	1	29	1	4	4	Trab	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	5	2	2	4	5	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4
38	1	38	2	3	4	Biolo	10	4	5	5	5	5	5	5	4	3	1	1	1	4	5	1	1	2	1	1	2	2	4	3	5	5	5	5
39	1	53	3	3	4	Biolo	21	4	5	2	4	5	5	3	3	2	3	1	1	1	5	1	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2
40	1	57	2	3	4	C.D.	29	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	2	1	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3

ID	Estal	Edad	Estac	Nivel	Grad	Ocup	Tiem	Turn	SL1	SL2	SL3	SL4	SL5	SL6	SL7	SL8	SL9	SL10	SL11	SL12	SL13	SL14	SL15	SL16	SL17	SL18	SL19	SL20	SL21	SL22	SL23	SL24	SL25	SL26
41	1	45	2	3	4	C.D.	20	4	4	4	4	5	3	3	3	2	2	1	1	3	5	1	2	3	2	2	1	1	5	2	4	5	3	2
42	1	32	1	3	4	C.D.	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	1	60	4	3	4	Enfer	30	4	3	2	5	4	3	1	5	3	2	1	1	3	4	1	2	2	2	2	1	2	3	3	5	2	2	
44	1	56	2	3	4	Enfer	23	4	4	3	4	5	4	1	3	1	1	1	1	3	5	1	1	3	1	4	1	1	3	2	5	3	3	3
45	1	58	2	3	4	Enfer	28	4	4	2	4	3	2	1	4	2	1	1	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
46	1	39	2	3	4	Enfer	15	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3
47	1	56	2	3	4	Enfer	33	4	5	2	5	4	3	4	1	3	2	1	1	2	5	2	2	3	3	2	1	1	4	2	5	5	3	3
48	1	37	2	3	4	Enfer	10	4	4	3	3	5	3	3	2	3	2	1	1	1	5	1	2	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	2
49	1	36	2	3	4	Enfer	10	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	1	44	2	3	4	Enfer	21	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	1	4	3	2
51	1	50	2	2	4	Enfer	20	4	4	2	3	4	1	1	3	3	2	1	1	2	4	2	2	3	3	3	2	3	4	1	3	4	3	3
52	1	42	1	3	4	Enfer	16	4	4	1	3	4	5	3	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	5	3	3	3	4	2	5	3	3	3
53	1	28	1	3	4	Enfer	6	4	4	1	3	4	5	3	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	5	3	3	4	2	5	3	3	3	3
54	1	48	2	3	4	Enfer	20	4	4	2	5	4	3	1	5	4	1	1	1	5	5	1	5	5	3	2	2	5	5	3	3	4	3	2
55	1	36	5	3	4	Enfer	10	4	4	3	3	4	2	2	4	4	1	1	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2
56	1	61	2	3	4	Enfer	33	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	1	3	4	1	3	4	4	3	3	3	3	1	5	3	3	3
57	1	56	2	3	4	Enfer	32	4	3	2	4	4	4	3	4	3	5	2	2	4	5	3	2	4	3	2	1	1	4	4	4	4	3	2
58	1	47	2	3	4	Enfer	15	4	4	2	4	5	3	1	5	3	2	1	1	1	4	1	3	4	4	3	2	2	1	1	5	2	2	3
59	1	63	2	3	4	Enfer	38	4	4	4	5	4	3	1	3	1	3	1	1	1	5	1	1	3	1	3	1	1	5	1	1	5	3	1
60	1	46	2	3	4	Enfer	20	4	4	2	4	3	3	1	5	4	4	1	1	4	4	1	2	4	5	3	4	4	2	2	5	3	3	3
61	1	46	3	3	4	Obst	18	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	5	3	2	4	4	3	1	1	2	3	1	3	3	3
62	1	42	2	3	4	Obst	10	4	4	1	4	4	4	1	4	1	1	1	1	4	4	1	1	4	4	2	2	2	2	1	4	1	1	2
63	1	52	2	3	4	Obst	14	4	4	1	4	4	4	2	4	3	3	2	1	1	4	1	2	3	4	3	2	1	3	2	4	2	2	2
64	1	38	1	4	4	Obst	16	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	5
65	1	41	2	3	4	Obst	15	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3
66	1	53	2	3	4	Obst	26	4	4	3	4	4	5	1	3	2	3	1	1	3	5	1	3	4	4	4	2	2	2	1	3	5	2	3
67	1	47	1	3	4	Obst	20	4	4	2	3	5	4	1	4	3	2	1	1	3	3	1	1	4	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3
68	1	58	2	3	4	Médi	25	4	4	3	3	4	2	2	4	4	1	1	3	3	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2
69	1	46	2	3	4	Obst	25	4	4	2	4	5	3	1	5	3	3	1	2	3	3	1	2	5	4	3	2	2	2	2	3	3	4	
70	1	39	1	3	4	Obst	15	4	4	3	4	2	4	2	4	3	3	1	1	2	5	1	1	3	5	2	3	3	2	2	5	4	3	3
71	1	55	4	2	4	Obst	20	4	5	1	3	4	1	2	3	3	4	3	1	5	4	1	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
72	1	44	2	3	4	Obst	20	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	1	1	1	5	1	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3
73	1	38	2	3	4	Obst	12	4	1	1	1	1	2	1	4	5	5	3	5	4	4	2	4	5	5	5	3	3	3	1	5	3	1	1
74	2	30	2	3	4	Nutri	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4
75	2	34	2	3	4	Psicc	9	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	2	1	3	4	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
76	2	30	2	3	4	Nutri	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3
77	2	34	1	3	4	C.D.	7	4	4	3	3	3	4	2	4	2	3	1	1	4	4	1	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
78	2	52	5	3	4	C.D.	21	4	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
79	2	33	1	3	4	C.D.	6	4	3	1	4	4	5	2	3	3	3	2	1	4	5	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
80	2	35	2	2	4	C.D.	8	4	3	1	4	4	5	2	3	3	3	2	1	4	5	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2

ID	Estal	Edad	Estac	Nive	Grad	Ocup	Tiem	Turn	SL1	SL2	SL3	SL4	SL5	SL6	SL7	SL8	SL9	SL10	SL11	SL12	SL13	SL14	SL15	SL16	SL17	SL18	SL19	SL20	SL21	SL22	SL23	SL24	SL25	SL26	
81	2	32	1	3	4	Médi	7	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	2	3	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
82	2	45	2	4	4	Médi	18	4	4	4	5	5	2	1	2	1	1	1	1	1	4	5	1	2	3	2	1	2	2	5	2	4	5	1	1
83	2	52	2	2	4	Médi	25	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	
84	2	50	5	3	6	Tec.	6	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	1	1	3	4	1	1	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	
85	2	49	5	3	6	Tec.	31	4	4	2	4	3	4	1	4	3	3	2	1	4	5	1	1	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	
86	2	36	2	3	6	Tec.	5	4	4	3	3	5	4	1	3	2	2	2	2	5	5	2	2	3	2	2	2	3	1	2	5	4	2	2	
87	2	64	2	3	6	Tec.	28	4	4	5	4	4	3	1	2	2	2	1	1	4	4	1	1	3	5	3	3	3	2	1	5	2	2	2	
88	2	48	5	3	6	Tec.	20	4	4	2	4	3	3	2	5	3	3	3	1	3	4	1	1	1	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	
89	2	42	2	3	6	Tec.	16	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	2	4	1	1	3	3	4	4	3	3	2	5	3	3	3	
90	2	54	5	3	6	Tec.	25	4	5	1	5	4	3	3	3	2	3	3	5	3	4	5	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	
91	2	41	1	3	6	Tec.	12	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	2	1	4	3	1	1	3	3	1	3	3	2	4	2	4	2	4	
92	2	46	1	3	6	Tec.	20	4	4	3	4	2	1	1	4	3	3	1	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	2	1	5	2	3	3	
93	2	54	2	3	6	Tec.	8	4	4	2	4	2	1	2	4	3	3	1	1	4	4	1	1	3	4	3	3	3	2	1	4	3	3	3	
94	2	51	5	2	6	Tec.	3	4	4	4	3	3	3	1	3	4	3	1	1	5	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	5	3	3	3	
95	2	63	5	3	6	Tec.	36	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
96	2	52	2	3	6	Tec.	10	4	4	2	4	2	4	3	4	2	3	3	2	2	4	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
97	2	50	2	3	4	Obst	15	4	4	4	5	4	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	2	3	2	1	2	2	5	2	4	5	1	2	
98	2	50	5	3	4	Obst	18	4	2	1	3	5	3	1	3	4	4	1	1	3	4	1	1	3	4	2	1	1	3	2	1	1	2	3	
99	2	38	2	3	4	Obst	13	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	5	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	5	
100	2	35	5	4	4	Obst	9	4	4	3	5	4	4	2	3	3	2	2	1	4	5	1	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	
101	2	37	1	3	4	Obst	7	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	
102	2	45	1	3	4	Obst	9	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
103	2	50	2	3	4	Enfer	5	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	1	1	4	3	3	4	4	3	3	3	2	1	4	3	3	3	
104	2	34	1	3	4	Enfer	8	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3	4	1	1	3	3	4	3	3	1	2	2	3	3	3	
105	2	32	2	4	4	Enfer	7	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5
106	2	40	2	3	4	Enfer	5	4	3	1	3	5	4	2	3	2	2	1	1	1	5	1	1	5	1	5	3	3	4	1	4	5	1	1	
107	3	45	2	3	6	Tec.	7	4	3	4	5	5	3	2	3	3	2	2	1	2	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
108	3	49	5	3	6	Tec.	15	4	3	3	4	5	4	2	3	2	2	1	1	2	3	2	4	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	
109	3	34	2	3	4	Nutri	5	1	4	3	4	5	4	2	3	2	2	1	1	2	4	2	4	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	
110	3	49	2	3	4	Médi	24	4	4	3	4	4	5	2	2	2	3	4	3	5	4	1	2	3	4	4	4	3	2	1	2	2	2	3	
111	3	41	5	3	4	Médi	13	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	1	1	5	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	1	2	2	2	
112	3	53	2	3	4	Obst	24	4	5	3	5	4	5	1	3	1	1	1	1	3	5	1	2	4	3	3	1	1	4	3	2	4	3	4	
113	3	49	2	3	4	Obst	19	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	1	1	1	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	
114	3	33	1	3	4	C.D.	8	4	5	4	5	5	4	2	3	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	1	4	1	2	4	2	3	
115	3	46	1	4	6	Tec.	10	4	3	1	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	2	
116	3	49	2	3	4	Tec.	24	4	4	4	5	5	3	2	4	3	2	2	1	2	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
117	3	50	2	5	6	Tec.	12	4	3	3	4	5	4	2	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	4	1	1	1	4	1	3	4	3	1	
118	3	52	1	3	6	Tec.	12	4	3	3	4	5	4	2	3	3	3	2	1	4	4	4	2	5	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	
119	3	55	2	3	6	Tec.	22	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	5	3	2	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	
120	3	38	5	4	6	Tec.	15	4	2	3	5	5	4	1	3	2	3	1	1	1	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	5	2	2	