



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADEMICO DE SICOLOGÍA**

TESIS

**FACTORES DEMOGRÁFICOS, SOCIALES, ECONÓMICOS,
LABORALES Y ACADÉMICOS Y SU RELACIÓN CON EL
ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD
DE MORONA COCHA - IQUITOS 2024.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA**

AUTORA : BACH. PSIC. NILDA VASQUEZ YAICATE

ASESOR : PSIC. OSWALDO BARTOLOMÉ PRO CONCEPCIÓN, MGR.

SAN JUAN BAUTISTA - REGIÓN LORETO – PERU

2025

“Año de la recuperación y consolidación de la económica peruana”

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP**

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“FACTORES DEMOGRÁFICOS, SOCIALES, ECONÓMICOS
LABORALES Y ACADÉMICOS Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS
LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE MORONA
COCHA - IQUITOS 2024”**

De la alumna: **NILDA VASQUEZ YAICATE**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **20% de similitud**. Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 19 de agosto del 2025.



**Presidente del Comité de Ética e
Integridad Científica
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**

UCP_Psicología_2025_Tesis_Nilda_Vasquez_V1

20%
Textos sospechosos

13% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

3% Idiomas no reconocidos

5% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: UCP_Psicología_2025_Tesis_Nilda_Vasquez_V1.pdf ID del documento: 2e03d2ef034574c5695e5db5f4ac913ee44cbbb5 Tamaño del documento original: 1,6 MB	Depositante: Chris Angela Ramirez Flores Fecha de depósito: 19/8/2025 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 19/8/2025	Número de palabras: 17.692 Número de caracteres: 118.421
--	---	---

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucp.edu.pe Estrés laboral (síndrome de Burnout): un estudio comp... http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/600 27 fuentes similares	10%		Palabras idénticas: 10% (1915 palabras)
2	doi.org Burnout: el síndrome laboral https://doi.org/10.31876/jbes.v1i1.1 9 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (646 palabras)
3	repositorio.unap.edu.pe Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral... http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9477 7 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (477 palabras)
4	repositorio.unapiquitos.edu.pe Estilos de aprendizaje y rendimiento académic... http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5980 19 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (428 palabras)
5	hdl.handle.net La agresividad y su relación con la asertividad en un grupo de a... http://hdl.handle.net/20.500.14503/1287 18 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (415 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	1library.co Definición del Síndrome de Burnout. - MARCO CONCEPTUAL 1 SÍND... https://1library.co/article/definición-del-síndrome-burnout-marco-conceptual-síndrome-burn...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
2	hdl.handle.net Factores sociolaborales y estrés en docentes de secundaria de I... http://hdl.handle.net/20.500.12894/4472	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
3	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/57179/1/Alfaro_CK-SD.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
4	repositorio.uwiener.edu.pe https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9065/T061_20061256_S.p...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
5	repositorio.ucp.edu.pe Factores laborales estresores relacionados al síndrome ... https://repositorio.ucp.edu.pe/items/71ac7a55-20de-4bc8-a06d-d2ad92ef5ad	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 168-2024-UCP-FCS, del 12 de febrero del 2024, se designa jurado.

Con Resolución Decanal N° 1423-2025-UCP-FCS, 09 de octubre del 2025, se autorizó la sustentación.

Siendo las 11:00 a.m. horas, del martes 28 de octubre del 2025, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa de la tesis: **FACTORES DEMOGRÁFICOS, SOCIALES, ECONÓMICOS LABORALES Y ACADÉMICOS Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE MORONA COCHA – IQUITOS 2024.**

Presentado por:

NILDA VASQUEZ YAICATE

Para optar el título profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.**

Como asesora: Psic. Mgr. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el jurado pasó a la deliberación de forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: *Aprobada por mayoría*

A las *12:40* horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta y comunican en acto público.

Psic. Mgr. Nancy Teresa Mendoza Arragui
Presidente

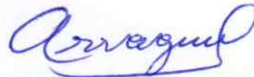
Psic. Mgr. Valentina Rayme Zumaeta
Miembro

Psic. José Alberto Díaz Guerreo
Miembro

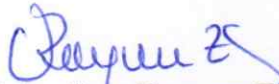
HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: FACTORES DEMOGRÁFICOS, SOCIALES, ECONÓMICOS LABORALES Y ACADÉMICOS Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE MORONA COCHA – IQUITOS 2024.

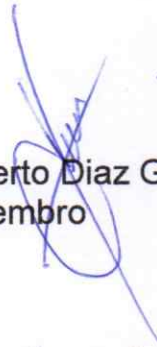
FECHA DE SUSTENTACION: 28 DE OCTUBRE DEL 2025.



Psic. Mgr. Nancy Teresa Mendoza Arragui
Presidente



Psic. Mgr. Valentina Rayme Zumaeta
Miembro



Psic. José Alberto Díaz Guerreo
Miembro



Psic. Mgr. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción
Asesor

DEDICATORIA

"Dedico este logro a la esencia misma de la humanidad, a la complejidad del ser y a la búsqueda constante del bienestar mental.

A mis padres, pilares fundamentales de mi vida, cuyo amor incondicional y sacrificio me impulsaron a perseguir este sueño. Su fe en mí fue mi mayor fortaleza.

A mi familia, cuyo apoyo constante y palabras de aliento me sostuvieron en cada desafío.

A mí misma, por la perseverancia, la pasión y la dedicación que me permitieron superar cada obstáculo y alcanzar esta meta. Que este logro sea un paso más en mi compromiso de contribuir al bienestar de la sociedad."

Bach. Psic. Nilda Vásquez Yaicate.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos

"Mi más profundo agradecimiento a la Universidad Científica del Perú, por brindarme un espacio de aprendizaje enriquecedor y por fomentar mi crecimiento como profesional de la psicología.

A mi maestro Psicólogo Oswaldo Bartolomé Pro Concepción, cuya guía experta, paciencia y dedicación fueron fundamentales para el desarrollo de mi investigación. Su sabiduría y capacidad para desafiarme me permitieron alcanzar mi máximo potencial.

A mis profesores del programa de Psicología, cuyas clases inspiradoras despertaron mi pasión por esta disciplina y me brindaron una base sólida de conocimientos. A mis colegas del centro del Salud, compañeros de estudio y amigos, por su apoyo incondicional, colaboración y enriquecedoras conversaciones. Su camaradería hizo que este viaje fuera aún más gratificante.

A los participantes de mi investigación, por su generosidad al compartir sus experiencias y por confiar en mí para contar sus historias. Su valentía y honestidad hicieron posible este trabajo.

Agradezco también a la vida, por las oportunidades de aprendizaje y crecimiento que me ha brindado, y por permitirme ser parte del camino de sanación de otros.

Y finalmente, a la psicología misma, por su capacidad para iluminar la complejidad del ser humano y por su potencial para transformar vidas."

Bach. Psic. Nilda Vásquez Yaicate.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Portada	i
Constancia de originalidad de trabajo de investigación	ii
Acta de sustentación	iv
Hoja de aprobación	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de Contenido	viii
Índice de Tablas	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
CAPITULO I. MARCO TEORICO REFERENCIAL	13
1.1. Antecedentes del estudio.	13
1.2. Bases teóricas referenciales.	21
1.3. Definición de términos básicos	31
CAPITULO II. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA	33
2.1. Descripción del Problema	33
2.2. Formulación del Problema	34
2.3. Objetivos	34
2.4. Justificación	35
2.5. Hipótesis de la muestra.	36
2.6. Variables.	38
2.6.1. Operacionalización de las variables.	39
CAPITULO III. ASPECTOS METODOLOGICOS	40
3.1. Tipo de Investigación	40
3.2. Población y Muestra	42
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	43
3.4. Procedimientos para la recopilación de datos.	45
3.5. Consideraciones éticas	47
CAPITULO IV. RESULTADOS	48
CAPITULO V. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1. Discusiones	67
5.2. Conclusiones	78
5.3. Recomendaciones	81
	viii

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	83
ANEXO	89
Anexo 1. Matriz de Consistencia	90
Anexo 2. Carta de presentación para la aplicación del estudio de investigación	91
Anexo 3. Carta de Autorización	92
Anexo 4. Consentimiento Informado del estudio de investigación	94
Anexo 5. Declaratoria de autenticidad	96
Anexo 5. Instrumentos de recolección de datos	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la muestra según sexo	48
Tabla 2	Distribución de la muestra según edad	48
Tabla 3	Distribución de la muestra por Estado Civil	48
Tabla 4	Distribución muestral por procedencia	49
Tabla 5	Edad Cronológica	49
Tabla 6:	De contingencia Edad Cronológica y Estrés Laboral	50
Tabla 7:	Prueba de Razón Chi Cuadrado	50
Tabla 8	Años de Servicio	51
Tabla 9:	Tabla de contingencia Años de Servicio y Estrés Laboral	51
Tabla 10:	Razón Chi Cuadrado	52
Tabla 11	Relaciones Interpersonales	52
Tabla 12:	Tabla de contingencia Relaciones Interpersonales y Estrés Laboral	53
Tabla 13:	Prueba de Chi Cuadrado	53
Tabla 14	Percepción Ambiente de Trabajo	54
Tabla 15:	Tabla de contingencia Percepción Ambiente de Trabajo y Estrés Laboral	54
Tabla 16:	Razón Chi Cuadrado	55
Tabla 17:	Ingresos Económicos Suficientes	56
Tabla 18:	Tabla de contingencia Ingresos Alcanzan y Estrés Laboral	56
Tabla 19:	Razón Chi Cuadrado	56
Tabla 20:	Cuenta con otro Trabajo	57
Tabla 21:	Tabla de contingencia Tiene Otro Trabajo y Estrés Laboral	58
Tabla 22:	Razón Chi Cuadrado	58
Tabla 23	Vive con Comodidad	59
Tabla 24:	Tabla de contingencia Vivo con Comodidad y Estrés Laboral	59
Tabla 25	Razón Chi Cuadrado	60
Tabla 26	Satisfacción con el Trabajo	61
Tabla 27:	Tabla de contingencia Satisfacción con el Trabajo y Estrés Laboral	61
Tabla 28	Razón Chi Cuadrado	61
Tabla 29	Reconocimiento en el Trabajo	62
Tabla 30:	Tabla de contingencia Reconocimiento en el Trabajo y Estrés Laboral	63
Tabla 31	Razón Chi Cuadrado	63
Tabla 32	Experiencia Profesional	64
Tabla 30:	Tabla de contingencia Experiencia Profesional y Estrés Laboral	65
Tabla 31	Razón Chi Cuadrado	65

RESUMEN

Objetivo: Establecer la relación existente entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

Materiales: Como instrumentos para evaluar las dos variables consideradas en la investigación se utilizó, en primer lugar, una adaptación simplificada de la Encuesta Nacional de Hogares (INEI, 2024) para la determinación de los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos. Para la evaluación del Estrés Laboral se utilizó el Maslach Burnout Inventory Human Services for Medical Personnel (MBI:HSS:MP) Variante para personal de salud: Médicos, Enfermeras, Psicólogos y otras especialidades afines desarrollado por Christina Maslach (1996) y adaptado para nuestro medio por Aquino (2017) y numerosas investigaciones posteriores que han confirmado su validez y confiabilidad. La población de la investigación estuvo conformada por un total de 154 personas integrantes activos del personal profesional de Salud que labora en el Centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. En cuanto a la muestra de la investigación se consideró que, siendo la población bastante reducida, el aplicar un proceso de muestreo probabilístico hubiese reducido aún más la cantidad de encuestados. Por esta razón se aplicó un censo. Es decir, se trabajó con la totalidad de la población. El muestreo fue, por tanto, no probabilístico, intencional y censal.

Método: El enfoque de la investigación fue el cuantitativo porque los cuestionarios aplicados proporcionaron puntajes numéricos que fueron procesados estadísticamente, el tipo de investigación fue descriptiva – explicativa, porque se caracterizó las variables y se explicó el nivel de asociación entre ellas, el nivel de nivel de la investigación fue el “correlacional” ya que buscó determinar el grado de correlación entre las variables consideradas. El diseño de la investigación fue “no experimental”, porque no se manipuló ninguna variable. La investigación fue de “corte transversal”, porque analizó el fenómeno en un lugar y momento determinado y fue un tipo de estudio “prospectivo” porque permitió efectuar un análisis orientado a pronosticar lo que se prevé o espera que suceda en el futuro.

Resultados: Las correlaciones encontradas entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud la significativas, motivo por el cual se consideraron verificadas y comprobadas.

Conclusiones: Se constató estadísticamente la existencia de una relación directa y significativa entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud.

Palabras clave: Factores demográficos, factores sociales, factores económicos, factores laborales, factores académicos, estrés laboral, Correlación Chi Cuadrado de Pearson.

ABSTRACT

Objective: To establish the relationship between demographic, social, economic, labor, and academic factors and work-related stress among staff at the Morona Cocha Health Center - Iquitos 2024.

Materials: As instruments to evaluate the two variables considered in the research, a simplified adaptation of the National Household Survey (INEI, 2024) was first used to determine the demographic, social, economic, labor, and academic factors. For the evaluation of Work Stress, the Maslach Burnout Inventory Human Services for Medical Personnel (MBI:HSS:MP) was used, specifically the variant for healthcare personnel: Doctors, Nurses, Psychologists, and other related specialties, developed by Christina Maslach (1996) and adapted for our context by Aquino (2017) and numerous subsequent studies that have confirmed its validity and reliability. The research population consisted of a total of 154 active members of the professional health staff working at the Morona Cocha Health Center - Iquitos 2024. Regarding the research sample, it was considered that, given the relatively small population, applying a probabilistic sampling process would have further reduced the number of respondents. For this reason, a census was applied. That is to say, the entire population was worked with. The sampling was, therefore, non-probabilistic, intentional, and census-based.

Method: The research approach was quantitative because the applied questionnaires provided numerical scores that were statistically processed. The type of research was descriptive-explanatory because the variables were characterized and the level of association between them was explained. The level of the research was "correlational" as it sought to determine the degree of correlation between the considered variables. The research design was "non-experimental" because no variable was manipulated. The research was "cross-sectional" because it analyzed the phenomenon at a specific place and time, and it was a type of "prospective" study because it allowed for an analysis aimed at predicting what is anticipated or expected to happen in the future. **Results:** The correlations found between demographic, social, economic, labor, and academic factors with work-related stress in health center staff were significant, which is why they were considered verified and confirmed. **Conclusions:** A statistically significant direct relationship was found between demographic, social, economic, labor, and academic factors and job stress among health center staff.

Keywords: Demographic factors, social factors, economic factors, labor factors, academic factors, work-related stress, Pearson Chi-Square

CAPITULO I. MARCO TEORICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes Internacionales

Flórez Lozano, J. A. (2023) investigó exhaustivamente el síndrome de Burnout en personal sanitario (médicos y enfermeras) que atendían a pacientes con cáncer. oncológicos. Este investigador reporta que muy frecuentemente se escucha en este personal médico y de enfermeras expresiones referidas a situaciones de cansancio, aburrimiento y estrés, señala estas expresiones revelan un estado anímico de cansancio y aburrimiento que justifica una investigación detallada al respecto. Señala que un estudio de esta naturaleza sería de gran importancia para esclarecer la relación médico paciente -que en estos casos se encuentra bastante alterada- debido a la desidia y abandono que el personal sanitario evidencia ante el paciente.

Manifiesta que son muchos los factores que intervienen en este fenómeno y que, la mayoría del personal sanitario conoce con el nombre síndrome de burnout, Síndrome que repercute negativamente en la calidad de la relación entre el médico y su paciente. Son muchas las variables que indican la explicación de este fenómeno (síndrome de burnout) que pone en peligro la salud de médicos y enfermeras que trabajan día a día con el enfermo oncológico y sus familias.

Indica que intervienen una gran cantidad de factores que contribuyen a la aparición de este comportamiento el personal sanitario, entre ellos se destacan las extensas jornadas laborales acompañada de una intensa sobreactividad laboral, hoy el incremento constante de la cantidad de pacientes y reducido apoyo del personal complementario debido a su escasez y en algunos casos a su falta de conocimientos especializados. Otros factores me pueden señalarse son los aspectos económicos y la carencia de autonomía para decidir sobre casos complicados todo lo cual

contribuye al incremento de la insatisfacción laboral del personal médico, situación que puede llegar a perturbar el equilibrio emocional del médico. Indica que entre los principales síntomas del burnout pueden señalarse los siguientes:

Síntomas Físicos:

Fatiga crónica.

- Cefaleas
- Trastornos musculares
- Elevada tensión emocional.
- Problemas estomacales.
- Insomnio y problemas referidos al sueño.
- Modificación severa de los hábitos alimenticios.
- Alteraciones del peso.
- Incremento de enfermedades oportunistas,

Síntomas Psicológicos:

- Cansancio emocional y falta de energía.
- Sentimiento de desapego con relación al trabajo y a los pacientes.
- Disminución de rendimiento profesional tanto en calidad como en cantidad.
- Presencia constante de episodios de irritabilidad y de ansiedad.
- Incremento de la desmotivación y del interés laboral.
- Sensaciones de culpa y sentimientos de frustración con respecto al trabajo.
- Problemas frecuentes de atención y concentración.
- Episodios frecuentes de aislamiento social y conflictos con los compañeros de trabajo.
- Modificaciones bruscas y frecuentes de los estados de ánimo.

Síntomas Laborales:

- Incremento del ausentismo laboral.
- Falta o disminución de la motivación laboral.
- Problemas para conectarse con el trabajo profesional.
- Aparición de pensamientos obsesivos y problemas para relajarse emocionalmente.

- Problemas frecuentes de comunicación laboral.
- Incremento de los conflictos, las discusiones, las quejas y los reclamos.
- Aumento de conflictos y discusiones.
- Disminución de la paciencia y la tolerancia.

Estos síntomas pueden variar de una persona a otra, siendo necesario indicar que la detección temprana es oportuna para conseguir ayuda especializada y evitar el agravamiento del síndrome.

Garzón, M. (2022) llevó a cabo una investigación cuyo objetivo principal fue analizar las relaciones entre los factores emocionales asociados a los trabajos de los docentes y su vinculación con el estrés laboral. Con referencia a la metodología aplicada hay que precisar hoy que la investigación fue un estudio de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental y se contó con una muestra de 460 docentes. El estudio comprobó una relación significativa entre los factores emocionales presentes en el trabajo docente y el estrés laboral. Entre los principales factores referidos al trabajo docente se encontraban la carga laboral (18.7%) y el contenido y condiciones de la tarea (21.3%) factores estos que afectaban la salud de los docentes, en cuanto a no poder dormir 9.1%, pérdida del apetito o comer en exceso 12.2% en los docentes masculinos y sentirse aburridos y cansados todo el tiempo 7.1% y sentirse irritados todo el tiempo 6.7%. El autor señala que, si bien estos resultados no se pueden generalizar por el tamaño reducido de la muestra, si se puede concluir que sus resultados son muy similares a la de otros estudios en los cuales se encontró que los factores emocionales del trabajo generan una situación de burnout en los docentes.

Cabay-Huebla, et al (2022) este autor precisa en su estudio que el estrés laboral debe ser considerado como la enfermedad característica del siglo XXI, recalcando que la satisfacción laboral es un factor de suma importancia para el rendimiento del trabajador del trabajador. El objetivo principal de esta investigación fue establecer la relación que existía entre

el estrés laboral experimentado en el trabajo y la satisfacción laboral del personal de las áreas administrativas hoy en el Hospital General Riobamba, de Ecuador, durante la pandemia de COVID-19. Materiales y métodos: se realizó un estudio transversal, correlacional y descriptivo en el personal administrativo que trabajó durante la pandemia de la COVID-19. Se aplicaron dos cuestionarios: uno sobre el estrés laboral y el otro sobre la satisfacción laboral. Se encontró una relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral lo cual indicaba que a medida que se incrementaba el estrés laboral disminuía la satisfacción laboral de los trabajadores, hoy de señalar que esta relación era bastante baja. Se concluyó hoy que los factores clima organizacional, infraestructura laboral y el tipo de supervisión o liderazgo afectaban la satisfacción laboral de los trabajadores.

Seijas-Solano, (2020) Investigó la relación entre riesgos psicosociales, el estrés laboral y el síndrome burnout en trabajadores universitarios. El objetivo del estudio fue determinar si existía una relación significativa entre estos elementos. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo y de corte transversal, hoy la muestra estuvo conformada por 75 trabajadores. Como instrumento para evaluar el análisis de riesgos psicosociales, el estrés laboral y el Síndrome Burnout se empleó la metodología CoPsoQ-istas21. Entre los resultados caben precisar los siguientes: En cuanto a los riesgos psicosociales se encontró que fueron el ritmo de trabajo (80,8%) y la inseguridad en las condiciones físicas del centro laboral (54,9%), el conflicto de roles (38,9%), la falta de reconocimiento (98,6%) y las preferencias personales en el otorgamiento de la confianza laboral (94,3%). en la situación más favorable. Se encontró una relación directa entre la antigüedad laboral y la escala de sueldos ($r = 0,361$; $p < 0,001$), entre los niveles de estrés laboral y el síndrome de burnout ($r = 0,512$; $p < 0,01$), y entre la satisfacción laboral y el estado de salud ($r = 0,485$; $p < 0,01$). Se concluyó ese debe estudiaron y desarrollar como ellos precisión el manual de organización y funciones mejorar la descripción de puestos laborales, determinar claramente la funciones a desempeñar y mejorar la descripción de cargos y funciones desempeñados por los

trabajadores, construir indicadores de desempeño del personal, establecer mecanismos objetivos y expeditivos para la planificación del trabajo, así como mejorar los sistemas de información gerencial que colaboren para el mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.

Antecedentes Nacionales

Suarez, B. (2023) desarrolló un minucioso estudio cuyo objetivo general fue establecer la relación entre factores psicosociales y el estrés laboral en personal de enfermería de un hospital estatal de Lima Metropolitana. El estudio se fundamentó teóricamente en los postulados de Lalonde quien señala y los determinantes de la salud pública son cuatro factores o dimensiones: estructura biológica del ser humano; configuración del medio ambiente; estilo de vida asumido por las personas y la organización y eficiencia de la atención de salud. El estudio fue de corte cuantitativo y se estructuró en base al método hipotético-deductivo, de tipo aplicado, el diseño fue no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 60 profesionales de la enfermería del área de cardiología de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023. El instrumento que se empleó fue el cuestionario de factores psicosociales de Karasek y el cuestionario de estrés laboral de Maslach y Jackson. Se qué 3 de los cuatro factores determinantes de la salud pública no se hallaban plenamente presentes en la realidad estudiada: configuración del medio ambiente; estilo de vida asumido por las personas y la organización y eficiencia de la atención de salud, lo cual era poco estimulante para la efectividad de las políticas públicas de salud a aplicarse en el contexto del Perú.

Flores, (2023) realizó un estudio cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre determinados factores psicosociales y el estrés laboral en personal sanitario de un hospital de Puno. Cuando se aplicó una metodología el nivel básico con un enfoque predominantemente cuantitativo y con un diseño corrió nacional de tipo no experimental y de

corte transversal. La hoy la muestra de la investigación estuvo conformada por un total de 150 personas que laboraban en las diferentes áreas administrativas y de apoyo del hospital de Puno. Se aplicó un tipo de muestreo no probabilístico de carácter censal. Se aplicó una encuesta que indagaba los factores psicosociales y de estrés laboral potencialmente presentes en la muestra estudiada. Se utilizó estadística descriptiva e inferencial. Los resultados demostraron la existencia de una relación positiva entre los factores psicosociales considerados en el instrumento y el estrés laboral. Se reportaron vinculaciones significativas entre los factores: exigencia psicológica, el control sobre el trabajo, el apoyo social y las compensaciones del trabajo con el estrés laboral. Es decir se constató que estos factores influenciaban significativamente sobre el estrés laboral de los trabajadores.

Unzueta, M. y et al, (2022) investigaron el tema de los factores psicosociales y su presunta relación con el estrés laboral en personal de un centro de salud de Abancay. Se aplicó una investigación de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo y de corte versal con un diseño no experimental utilizándose una muestra de 30 personas conformadas por enfermeras de diversas áreas del centro de salud. Como instrumento de indagación se aplicó una encuesta debidamente validada que constaba de 50 preguntas sobre el tema de la investigación. Se encontró que más del 80% del personal de enfermería presentaba un nivel medio de estrés laboral. Hoy se encontró también un nivel de relación baja entre el estrés laboral de las enfermeras con los factores psicosociales prevalentes en el centro de salud.

Alfaro, K (2021) desarrolló una investigación cuyo objetivo principal fue establecer la relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en personal sanitario de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia COVID-19. Hoy un estudio con un enfoque de tipo cuantitativo, hoy de nivel descriptivo y de diseño correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por un total de 72 trabajadores voluntarios de la mencionada

red asistencial de salud. Hoy el estudio reportó los siguientes resultados: Resultados: los factores psicosociales presentaban los siguientes niveles: fuerte 51,4%; moderado 29,2% y débil 19,4%. Por su parte; la variable estrés en el trabajo presentaba los siguientes niveles: bajo 41,7% ; medio con un 37,5%, y alto con un 20,8%, con relación a la hipótesis general que vinculaba los factores psicosociales con el estrés laboral se encontró una correlación general de 0.469. En consecuencia se concluyó que existía una correlación positiva y significativa entre los factores denominados psicosociales con el estrés laboral en el personal en el personal de salud de la mencionada Micro Red Ocobamba durante la pandemia COVID-19.

Antecedentes Locales

Valladares, L. (2021) investigó la relación entre los factores de riesgo y la prevalencia de los trastornos mentales en el personal de emergencia del hospital de Loreto el año 2020. El objetivo principal del estudio fue determinar si existía una relación significativa entre determinados factores de riesgo y la presencia de trastornos mentales en el personal de dicho servicio. El estudio asumió un enfoque descriptivo, con un nivel de investigación tipo correlacional, un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada 60 miembros del servicio de emergencia del hospital de Loreto, los cuales fueron elegidos mediante la aplicación de un muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de filiación sobre las características sociodemográficas, tales como género, edad, tiempo de servicio, estado civil, condición laboral, condición médica y proximidad a pacientes con COVID-19. Complementariamente se aplicó el Self-Reporting Questionnaire (SRQ), elaborado por la OMS (Organización Mundial de la Salud), para determinar la posible presencia de trastornos mentales tales como ansiedad, depresión, trastornos psicóticos, convulsivos y alcoholismo. Se encontró que la mayoría de la muestra del estudio presentaba niveles normales de ansiedad, depresión y trastornos psicóticos. En los factores de riesgo, el grupo predominante fue el de 39 a

48 años. En las condiciones médicas preexistentes, el 11% de la muestra presentaba diabetes tipo 2, seguidas por casos de obesidad, sedentarismo e hipertensión, mientras que el 35% no presentaba enfermedades sistémicas. Los trastornos mentales más frecuentes, fueron ansiedad, depresión y alcoholismo. Al analizar la relación entre los factores de riesgo (grupo etario, condición médica y cercanía al COVID-19) y los trastornos mentales, se encontró asociación muy leve que no alcanzaron el nivel de significancia estadística requerida, por la cual no se validaron las hipótesis establecidas.

Vilela, L y Pérez, N. (2021) esta investigación tuvo como objetivo principal establecer si existía relación entre factores laborales estresores y el síndrome de burnout en el personal profesional de enfermería del Hospital III EsSalud, Iquitos 2019. La investigación fue cuantitativa, adoptó diseño correlacional y de corte transversal. La población del estudio estuvo conformada por 84 profesionales de enfermería que laboraban en los servicios en los servicios de hospitalización del Hospital III EsSalud. Los instrumentos aplicados fueron el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario "Respuesta emocional al estrés emocional modificado". El análisis estadístico se realizó con el estadístico en SPSS 22. En cuanto a los resultados, se encontró relación estadísticamente significativas (0,05) entre los factores sociodemográficos y el síndrome de Burnout. Se encontró en agotamiento emocional 63,1% alto; en Despersonalización, 92,9% alto y en Realización Personal, 39,3% alto. En los factores laborales estresores, 9,5% alto; en presión y exigencia, 6,0% alto; en organizativos y relaciones humanas, 21,4% alto; en ambientales, 32,1% alto. Se demostró que: existía relación significativa entre los factores laborales estresores y el síndrome de Burnout. Que "existe relación significativa entre los factores laborales estresores, dimensión Presión y Exigencia y el síndrome de Burnout. Que "existe relación significativa entre los factores laborales estresores, dimensión organizativos y relaciones humanas y el síndrome de Burnout; y que "existe relación significativa entre los factores laborales estresores, dimensiones ambientales y el síndrome de Burnout. La conclusión general fue que existía una relación moderada entre los factores laborales estresores y el nivel de estrés laboral.

1.2. Bases teóricas referenciales.

1.2.1. Definición del estrés

Habitualmente se considera que el estrés es un estado de elevada tensión psicofisiológica desencadenada por la presencia de situaciones desafiantes que -aparentemente- exceden los mecanismos adaptativos del individuo. Según la Organización Mundial de la Salud (2023), se trata de una respuesta natural ante estímulos externos o internos que generan preocupación, cuya presencia activan los mecanismos físicos y emocionales de la persona con el fin de afrontar demandas percibidas como amenazantes.

Esta reacción no es intrínsecamente negativa: todos los seres humanos experimentamos niveles variables de estrés, ya que funciona como un sistema de alerta ante desafíos (OMS, 2023). No obstante, se convierte en perjudicial cuando persiste de forma crónica o desproporcionada. Como señala Gallardo (2024), el estrés patológico surge de un desequilibrio sostenido entre las exigencias del entorno y la capacidad subjetiva para gestionarlas, generando sobrecarga en tres dimensiones:

1. Física: fatiga, alteraciones somáticas.
2. Emocional: irritabilidad, ansiedad.
3. Cognitiva: dificultad para concentrarse o tomar decisiones.

En esencia, el estrés opera como un mecanismo de adaptación hasta cierto punto normal, pero que -en su forma aguda- erosiona progresivamente el bienestar integral del individuo.

1.2.2. El estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (1991) ha definido el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción”. Por su parte, Lazarus (1986: p. 45) lo define como “estrés es el

resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”.

El estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida. La vida humana se da en un mundo en que el estrés es un fenómeno común y familiar. Lo que resulta negativo y llega a ser nocivo es que esa experiencia se convierta en excesiva, incontrolada o incontrolable.

Cooper (1998) señala que el estrés presenta dos modalidades: La primera hace referencia a situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados y consecuencias muy positivas porque produce la estimulación y activación adecuadas que permiten a las personas lograr en su actividad unos resultados satisfactorios con costes personales razonables. Es decir, genera estado de alerta necesario y positivo para el individuo y su éxito laboral. La segunda modalidad, por su parte, se refiere a situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico.

En cuanto al estrés laboral específicamente hablando, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (Peiró, 1992) ha definido al estrés laboral como: la respuesta fisiológica, psicológica, y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas de su contexto laboral. El estrés aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Peiró (1992) señala que el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más presente en la vida moderna cuya frecuencia puede generar consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual, puede afectar el bienestar físico y psicológico y a la salud de las personas. A nivel colectivo, puede

deteriorar la salud organizacional, hoy perjudicando el desempeño general de la organización.

Cano-Vindel, 2001, ha señalado al respecto: “una organización saludable es aquella capaz de mantener un contacto adecuado con su entorno y de adaptarse al mismo, desarrollar y mantener su sentido de identidad como organización imbuyéndolo en sus miembros de potenciar y mantener la integridad interna establecer una misión, estrategias y expectativas de desarrollo definidos.

En resumen, el estrés laboral puede ser tentativamente definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas que recibe el individuo frente , a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es percibida cómo excesiva frente a los recursos de afrontamiento que posee el propio individuo, se comienza a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican una fuerte activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión qué aparecen ante la posibilidad de incumplir con las demandas planteadas.

El estrés es una respuesta importante, Hans Selye (1956) lo define como una respuesta corporal variada y no específica de la persona ante cualquier demanda externa que se le haga y que exceda a sus recursos disponibles. Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo ya sea para el afrontamiento de la demanda o para la huida.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano Vindel, 2001):

- El estrés provoca una reacción por parte de la persona.

- El estrés genera cambios de conductas, cambios fisiológicos y otras reacciones en la persona.
- El estrés es un elemento que intermedia entre los elementos constitutivos de los estímulos exteriores demandantes y los propios recursos disponibles de cada sujeto para responder a las demandas planteadas.

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) considera que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción de responder a las demandas planteadas".

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud-enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad del fenómeno.

En el presente, el denominado Síndrome de Burnout o "síndrome del trabajador estresado", es un tipo de estrés laboral conocido por su naturaleza crónica. Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 y al principio se denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía de aquella época. Posteriormente, en la década de los 70, se acuñó el término que conocemos hoy en día y que hace referencia al cansancio desmotivación y aburrimiento con la actividad laboral propia.

Es necesario precisar que fueron las psicólogas norteamericanas Maslach y Jackson (1986: p. 32) quienes definieron el Síndrome de Burnout como "un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una

menor realización personal, que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios".

Hay que precisar que el síndrome de Burnout puede ser caracterizado como un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, se destaca por la aparición de importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Este cambio de actitud se halla relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, que constituyen una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Este síndrome aparece reiteradamente sobre todo en aquellos puestos laborales vinculados con actividades que se refieren o implican atención a terceras personas como es el caso de docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente. Este síndrome puede agravarse y ser motivo de despido o baja laboral, ya que el empleado puede encontrarse física y mentalmente incapacitado para desarrollar a cabalidad su trabajo.

Factores del estrés laboral

Según Peiró (1992: p. 32) cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

- En puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y, por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta al propio trabajador.
- En puestos de trabajo que exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. Existen puesto de trabajo en los

que el más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Por tanto, son puestos que implican una gran responsabilidad y por consiguiente una elevada carga emocional. Se trata de actividades profesionales sometidas a elevado grado de estrés y por tanto propicias a sufrir el Síndrome de Burnout.

- Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Labores en las que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.
- Los puestos laborales repetitivos o carentes de incentivos pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna novedad en hoy sus actividades lo que le provoca aburrimiento y frustración lo que genera un elevado nivel de estrés laboral. A nadie le agradagusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y le genera incomodidad persistentemente.

Es necesario recalcar que el síndrome de Burnout es muy frecuente en los profesionales de la salud y educación. En la actualidad no es raro encontrar a profesionales que siendo jóvenes mostraban inicialmente una gran vitalidad y pasión por su labor, pero que en la actualidad han perdido toda motivación, se muestran irritables y con signos de ansiedad y rechazo frente a cada nueva jornada de trabajo. Es el caso de muchos docentes, los cuales presentan un alto riesgo de padecer Burnout. Hay que tener en cuenta que el trabajo del docente no termina en el aula; también deben corregir trabajos, exámenes, planificar sesiones, preparar materiales para utilizar en clase o reunirse con el resto del equipo docente para tratar diversos asuntos.

La falta de recursos formativos para aprender a manejar a este tipo de situaciones, como alumnos o grupos conflictivos, es otra de las causas de que el Síndrome de Burnout sea tan popular entre el profesorado, pues el profesor se ve en ocasiones indefenso e incapaz de controlar el orden

de una clase, lo que acaba provocando una profunda frustración, que día tras día, año tras año, va generando en él una huella psicológica difícil de borrar. Por todo ello, no es de extrañar que el personal docente muestre unas de las más altas tasas de ausentismo y baja laboral por depresión. Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

1.2.3. Sintomatología del estrés laboral

Los síntomas del Síndrome de Burnout, según Peiró (1992) son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter. Entre ellos, podemos encontrar:

a) Síntomas a nivel emocional

- Es muy frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios.
- Se aprecia una fuerte desmotivación laboral. El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión. La idea de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades hace que cada jornada laboral sea percibida cómo hace larga e interminable.
- El desgaste emocional que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer afrontar los factores que generan ese estrés.
- Como el organismo del trabajador gestiona deficientemente sus recursos cognitivos y emocionales de que dispone, su capacidad de concentración disminuye y su rendimiento laboral baja

significativamente. Toda situación de estrés laboral prolongada produce a corto y mediano plazo un marcado deterioro cognitivo, que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

b) Síntomas a nivel físico

- Se puede apreciar un marcado deterioro del sistema locomotor: aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.
- Presencia de alteraciones psicosomáticas: como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

1.2.4. Consecuencias del estrés laboral

Aparte de la sintomatología reseñada en el punto anterior, el Síndrome de Burnout puede tener consecuencias como las siguientes:

- Incremento de las alcoholismo y elevada posibilidad del consumo de drogas. El estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas. Estas son conductas evasivas que impiden el afrontamiento hoy directo del problema. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.
- El "síndrome de burnout", puede producir dificultades para conciliar el sueño (insomnio), es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con Consiguientes trastornos que esto produce en las personas que lo sufren.
- El "síndrome de burnout" afecta negativamente el sistema inmunológico, provocando a una mayor propensión a sufrir

enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Un sistema inmune deficiente más prolongará la duración de las enfermedades que se hayan contraído e incluso puede provocar su agravamiento.

1.2.5. Evaluación del Síndrome de Burnout

Para Pines, Aronson y Krafy (1981), el burnout es “el resultado de una constante o repetida presión emocional asociada con un intenso involucramiento con otras personas por largos períodos de tiempo”. En tanto, Moreno, Oliver y Aragonese (1991) señalan que el burnout puede “considerarse como el estado final de una progresión de intentos fracasados de manejar el estrés laboral crónico, que se produce principalmente en los marcos laborales de las profesiones de ayuda”.

Este síndrome se puede identificar a partir de tres dimensiones interrelacionadas:

- **Cansancio o agotamiento emocional**, que puede ser definido como un proceso en el cual un individuo se sobrecarga y agobia por las demandas emocionales de otros, se siente agotado e incapaz de continuar (Hamann y Gordon, 2000) y cree que no tiene nada que ofrecer a los demás (Gil-Monte, 2002). Tal sentimiento se acompaña de manifestaciones somáticas y psicológicas, tales como abatimiento, irritabilidad, ansiedad y tedio; el individuo se muestra quejumbroso y exhausto, y permanentemente se le percibe insatisfecho y a disgusto con las tareas que son propias del trabajo que ha de realizar, de tal forma que pierde el interés y la capacidad de disfrutar de su tarea y, en general, cualquier sentimiento de satisfacción que en el pasado pudo tener (Carmona, Sanz y Marín, 2002).
- **Despersonalización**, que pone de manifiesto la distancia defensiva del profesional hacia otras personas —especialmente frente a los beneficiarios de su propio trabajo— a través de un cambio negativo en sus actitudes y respuestas (Drutman, 2001). Es decir, se caracteriza por el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, frías, agresivas y

cínicas, deshumanización debida a un endurecimiento afectivo e insensibilidad hacia las necesidades de los receptores de su servicio o colegas, lo que implica que culpe a estos de sus problemas en el trabajo, frustraciones y descenso de su rendimiento laboral (Fernández y Manzano, 2002).

- **Baja realización personal**, que consiste en el sentimiento y la creencia, cada vez más generalizada, de que el trabajo no merece la pena (decepción), de que institucionalmente es imposible cambiar las cosas (insatisfacción con los resultados laborales) y de que no vale la pena intentar la mejora personal e institucional (descontento consigo mismo); finalmente, se caracteriza asimismo por la aparición de pensamientos recurrentes sobre el posible cambio de trabajo o, al menos, de institución donde pueda ejercer (Pando y cols., 2003). Para algunos autores (Mingote, 1998), es la tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial con relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atiende.

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es uno de los instrumentos más exitosamente aplicado para medir el Síndrome de Burnout. Es un inventario de veintidós ítems distribuidos en tres escalas denominadas “agotamiento emocional” (nueve ítems), “despersonalización” (cinco ítems) y “realización personal” (ocho ítems), en los que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos en relación con diversos aspectos de su interacción en el trabajo y su desempeño habitual. Las respuestas a los ítems se dan en una escala tipo Likert con seis categorías de respuesta, con recorrido de “nunca”, que tiene un valor de 0, a “todos los días”, con un valor de 6. Altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización y bajas en realización personal indican un mayor desgaste profesional.

Así, el Burnout se entiende como una variable continua que ordena a los individuos en un nivel bajo, moderado o alto, según la puntuación obtenida, elaborada específicamente para extraer valores de referencia

propios de la población de estudio, sobre la cual se basaron los resultados y su interpretación

1.3. Definición de términos básicos

Estrés: Es un estado de agotamiento mental causado por la demanda de un rendimiento muy superior al habitual. Esto puede provocar varios trastornos físicos y mentales, como ansiedad y tensión, y aumenta la frecuencia cardíaca. Hans Selye lo describe como la reacción normal del cuerpo ante presiones físicas o emocionales, o en situaciones extremas, ante el peligro. El estrés es una respuesta natural del organismo que afecta a personas de todas las edades. Hans Selye, (1935).

Distrés.- Es la reacción psifisiológica adversa ante un evento, acontecimiento o cambio vital.

Eustrés.- Al estrés bueno o que produce resultados positivos o constructivos.

Síndrome de Burnout.- Se define como una respuesta inadecuada a un estrés prolongado, manifestándose en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y una reducción en la sensación de logro personal. Este fenómeno fue inicialmente observado en individuos que, en su trabajo, se dedican a cuidar a otros o resolver sus problemas, como es el caso de los profesionales de la salud y la educación, quienes presentan una alta incidencia de este síndrome debido a la violencia laboral y otras características específicas de sus roles.

Cansancio Emocional o agotamiento emocional.- Es una respuesta al estrés, un mecanismo de defensa extremo que nuestra mente pone en marcha cuando no puede asimilar las situaciones que está viviendo. Un contexto de estrés laboral, personal o emocional, suficiente para desencadenar una respuesta de agotamiento emocional.

Despersonalización.- Anormalidad de la conciencia del yo, no delusiva, caracterizada por un sentimiento penoso, de la falta de realidad de sí mismo y/o del mundo exterior. Son las actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas con las que se trabaja (colegas o clientes); se plasma en las generalizaciones, etiquetas y descalificaciones que se realiza para evitar cualquier acercamiento que cause desgaste. (Manso, 2006; Gil-Monte,

2002; García, 2007; Gil- Monte & Peiró, 1999; Gomero, Palomino, Ruiz & Llap, 2005).

Realización personal.- Consiste en una percepción de eficacia profesional ante el afrontamiento de los problemas, el manejo de los conflictos, mantenimiento de la capacidad empática, sensación de energía, satisfacción personal y gratificación. Consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico.

Incidencia.- La incidencia va a contabilizar el número de casos nuevos, de la enfermedad que estudiamos, que aparecen en un período de tiempo previamente determinado; podemos equipararla a una película que refleja el flujo del estado de salud al de enfermedad en la población que estudiamos.

Salud Ocupacional. Es una rama de la salud pública, se enfoca en promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los sectores. Su objetivo es prevenir daños a la salud causados por condiciones laborales y factores de riesgo, y adaptar el trabajo a las capacidades del trabajador. La OMS la define como una actividad multidisciplinaria que busca proteger y mejorar la salud de los empleados. (Manual de Salud Ocupacional, 2005).

Síndrome: Según la OMS, un síndrome es un conjunto de síntomas o signos que suelen aparecer juntos, aunque su causa exacta puede ser desconocida. Estos síntomas pueden indicar un trastorno específico. En psicología y psiquiatría, un síndrome también puede referirse a una reacción mental ante una situación de vida particular.

CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Existe un acuerdo general en que el estrés laboral es una respuesta a las condiciones del trabajo y que acarrea consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo profesional o doméstico, cuando éste se realiza directamente con grupos de usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, alumnos conflictivos o gente en prisión.

Existe un consenso general que el estrés laboral se desencadena por una inadecuada adaptación al trabajo, que conlleva a una disminución del rendimiento laboral junto a un estado de agotamiento emocional, mental y física, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima.

En cuanto a la relación entre la calidad de vida laboral y su relación con el estrés laboral Barquero Bolaños (2005) señalan que el grado de satisfacción o bienestar que los profesionales tienen con su trabajo se considera un condicionante básico de la productividad y la calidad de los servicios sanitarios, siendo, a su vez, la satisfacción laboral uno de los principales objetivos de estudio dentro de las organizaciones sanitarias, con la finalidad de evaluar su calidad global.

La satisfacción y el bienestar de los trabajadores están estrechamente ligados a dos conceptos como son la calidad de vida laboral y el síndrome de estrés laboral (desgaste profesional o Burnout). Ambos valoran dimensiones diferentes, pero estrechamente relacionadas, como han puesto de manifiesto diversos estudios, y con ellos se pueden identificar elementos clave de la gestión de personas que pueden mejorar su calidad de vida laboral y consecuentemente la calidad de los servicios que prestan a la comunidad.

A través de nuestra experiencia personal en el Centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024, ubicado en la ciudad de Iquitos, durante el año 2023 he tenido la oportunidad de apreciar algunos síntomas de estrés laboral en personal

médico (médicos y practicantes) observando que este fenómeno perturbaba su buen desempeño personal y profesional, razón por la cual me interesó conocer los factores que incidían en el mismo.

2.2. Formulación del problema

Problema general

¿Qué factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos y qué relación guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?

Problemas específicos

1. ¿Qué factores demográficos que guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?
2. ¿Qué factores sociales que guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?
3. ¿Qué factores económicos que guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?
4. ¿Qué factores laborales que guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?
5. ¿Qué factores académicos que guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general.

¿Determinar la relación entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?

2.3.2. Objetivos específicos.

- 1) ¿Determinar la relación entre los factores demográficos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?
- 2) ¿Determinar la relación entre los factores sociales y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?
- 3) ¿Determinar la relación entre los factores económicos y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?
- 4) ¿Determinar la relación entre los factores laborales y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?
- 5) ¿Determinar la relación entre los factores académicos y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?

2.4. Justificación de la investigación

Martínez (2010) señala que el estrés laboral (Síndrome de Burnout) es conocido, diagnosticado y prevenido en ámbitos de trabajo cada vez más generales e inespecíficos, ya que inicialmente se detectó y estudió en profesionales dedicados a trato directo con personas como los docentes, médicos, enfermeras y personal de prisiones. Es decir, fue aplicado en sus comienzos sólo a trabajadores del ámbito social y sanitario, pero en la actualidad el síndrome de Burnout se ha generalizado a una vasta serie de actividades laborales.

El Síndrome de Burnout es un problema social y de Salud Pública, porque se trata de un trastorno adaptativo crónico asociado al inadecuado afronte al trabajo que se da con mayor frecuencia en los profesionales de salud, sobre todo el personal que mantiene contacto directo con los pacientes.

El personal asistencial, debido a su interacción constante no solo con los pacientes sino también con sus familiares y colegas, enfrenta múltiples factores estresantes. Por ello, mantener un buen estado de salud física y mental es esencial para equilibrar sus actividades y brindar una atención de calidad. En un servicio asistencial y otros centros de atención, es fundamental

que el personal sanitario proporcione una atención integral. Este tipo de investigación es crucial para identificar a tiempo el síndrome que afecta la salud mental del personal asistencial, impactando en su calidad de atención y estabilidad.

Las acciones para prevenir y solucionar el Síndrome de Burnout son variadas y alcanzables si se detectan a tiempo. Conocer la prevalencia y los factores epidemiológicos y laborales entre el personal asistencial facilita la implementación de programas de promoción de la salud. La importancia social radica en la necesidad de prevenir el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud mediante el control de los factores de riesgo que se pueden modificar, asegurando así un mejor desempeño profesional. Además, los resultados obtenidos servirán como base para futuras investigaciones.

2.5. Hipótesis de la investigación

2.5.1. Hipótesis general

H_G: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H₀: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

2.5.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H₀: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024

- H2: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (Tiempo de Servicios) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.
- H0: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (Tiempo de Servicios) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.
- H3: Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Relaciones Interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.
- H0: No existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Relaciones Interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.
- H4: Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Percepción del Ambiente de Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.
- H0: No existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Percepción del Ambiente de Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.
- H5 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.
- H0: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.
- H6 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.
- H0: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.
- H7 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con Comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con Comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H8 Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H9 Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento en el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0 No existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento en el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H10 Existe relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de experiencia profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H0: No existe relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de experiencia profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

2.6. Variables

Variable 1:

Factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos

Variable 2

Síndrome de Burnout

2.6.1 Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala / Medición
<p>Factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos.</p> <p>Elementos de diversa índole que influyen en el desempeño personal y grupal del trabajador de salud de Morona Cocha. Iquitos,</p>	<p>Factores demográficos</p> <p>Factores sociales</p> <p>Factores económicos,</p> <p>Factores laborales</p> <p>Factores académicos.</p>	<p>Edad cronológica Tiempo de servicio</p> <p>Relaciones Interpersonales Percepción del ambiente laboral</p> <p>Ingresos económicos alcanzan Cuenta con otro trabajo Vive con comodidad</p> <p>Satisfacción con el trabajo Reconocimiento en el trabajo</p> <p>Tiempo experiencia profesional</p>	<p>Escala tipo Likert de tipo nominal</p>
<p>Síndrome de Burnout</p> <p>Respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado".</p>	<p>Cansancio Emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización Personal</p>	<p>Sentimientos de fatiga física y emocional: Agotamiento, fatiga, desgaste, aburrimiento.</p> <p>Grado en que uno reconoce sus actitudes de frialdad, distanciamiento, Insensibilidad, Indiferencia, culpabilidad, dureza e incomprensión.</p> <p>Sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo: Rendimiento laboral, respuesta hacia uno mismo, a los pacientes, clima laboral, actitud, satisfacción.</p>	<p>Escala tipo Likert de tipo nominal</p>

CAPITULO III. ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1. Tipo y Diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El método utilizado fue el método hipotético-deductivo. Este método, según Bunge (2006) sigue el siguiente proceso: A través de observaciones realizadas de un caso particular se plantea un problema; Se formula una hipótesis explicativa; A través de un razonamiento deductivo se intenta validar la hipótesis empíricamente (cuantitativamente). Su enfoque es cuantitativo, ya que procesa los datos de manera numérica, con procesamientos estadísticos. En nuestro caso las variables independientes fueron los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos, mientras que la variable dependiente fue el síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) y la unidad de observación el personal sanitario del hospital.

El estudio fue del tipo básico porque "estuvo orientado a la generación de un nuevo conocimiento científico y persigue la generalización de los conocimientos encontrados". Sánchez Carlessi (2005: 124). El nivel de la investigación fue descriptivo explicativa. Descriptiva porque se describieron las frecuencias y/o promedios; y se estimaron los parámetros con intervalos de confianza. Fue explicativa porque explicó el comportamiento de una variable en función de otra(s), como señalan Hernández y otros (2014).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del presente estudio fue “no experimental” ya que no se manipuló ninguna de las variables. Hernández y otros (2014) definen los diseños no experimentales como: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

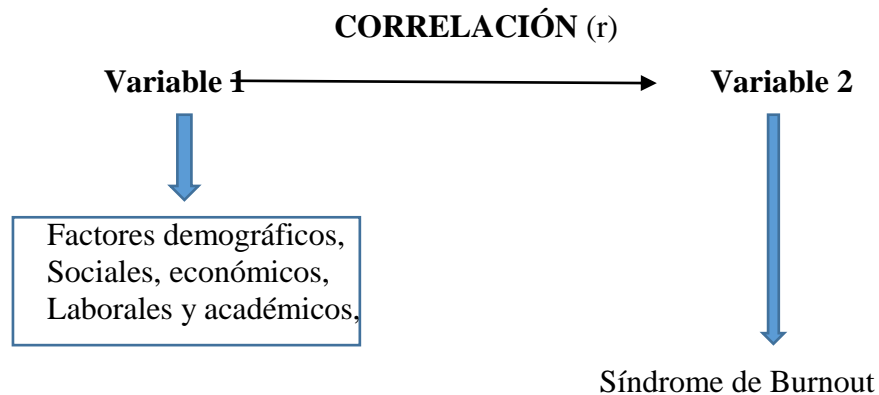
Desde el punto de vista estadístico el diseño asumido fue el **correlacional** ya que busca relacionar las variables. Hernández, (2014) con relación a este tipo de estudio señala: "Tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o conceptos o categorías".

Al respecto, Cazau (2006) señala: La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, busca establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (es decir, cuán correlacionadas están). Por tanto, el objetivo esencial de la investigación correlacional es determinar cómo se comportará un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas, es decir, su objetivo es predecir.

Hernández (2014) señala que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población: Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Por esta razón, las puntuaciones obtenidas de los instrumentos aplicados serán ingresadas a un programa estadístico computarizado (Statistical Package for Social Science, SPSS Ver.25 para Windows. A continuación, se correlacionarán las mencionadas variables, utilizando para ello la Razón Chi Cuadrado de Pearson, con la finalidad de establecer si existen relaciones significativas entre ellas.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de correlación empleado:



3.2. Población y muestra

La población de la investigación estuvo conformada por la totalidad del personal profesional de Salud que labora en el Centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Esta población estuvo conformada por un total de 154 personas. Esta población se distribuye de acuerdo a la nómina que obra en los archivos de la oficina de recursos humanos.

Cuadro 1

Relación población del personal del Centro de Salud Moronacochoa 2023

Personal de salud	Cantidad	Cantidad
Médicos	12	8%
Enfermeros	24	16%
Obstetras	14	9%
Técnicos de enfermería	65	42%
Técnico de laboratorio	10	6%
Técnico de farmacia	15	10%
Odontología	7	5%
Psicólogos	4	3%
Biólogos	3	2%
Total	154	100%

Fuente: Base de datos Recursos Humanos Centro de Salud – Morona Cocha, 2023

En cuanto a la muestra de la investigación se consideró que, siendo la población bastante reducida, el aplicar un proceso de muestreo probabilístico hubiese reducido aún más la cantidad de encuestados. Por esta razón se aplicó un censo. Es decir, se trabajó con la totalidad de la población. El muestreo fue, por tanto, no probabilístico, intencional y censal.

El criterio básico de inclusión fue ser personal profesional de Salud activo que labora en el Centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. El criterio de exclusión fue no ser personal profesional de salud activo que no labora en el Centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimiento de recolección de datos

La técnica que se empleará en la presente investigación es la “observación por encuesta”. Según García Ferrando (1993: 142) la encuesta es:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Complementariamente, Sierra Bravo (1994: 83) señala que:

La observación por encuesta, consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado.

Los instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán en la investigación son dos cuestionarios tipo Likert elaborados expresamente para evaluar las variables consideradas en el estudio.

Estos instrumentos serán respondidos por el personal del centro de salud. Ambos cuestionarios antes de ser aplicados definitivamente serán sometidos a estudios de validez aplicando el criterio de expertos y a estudios de confiabilidad utilizando la Prueba Alpha de Cronbach.

Escala de estrés laboral de Maslach

La escala fue elaborada por Maslach y Jackson (1981) y consta de 22 ítems, para cada ítem se solicita 6 opciones de respuesta que expresan la frecuencia con que se ha experimentado sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes, estas respuestas se califican mediante una escala numérica tipo Likert que va desde 0 = nunca hasta 6 = siempre o todos los días. Es una escala de fácil aplicación puesto puede ser autoadministrable o aplicado de manera individual o colectiva. Inicialmente fue elaborada para profesionales de salud y posteriormente fue aplicada para otros profesionales. La versión al castellano fue adaptada y validada en el Valencia (2002), tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9.

La escala de Maslach permite medir el desgaste profesional centrándose en 3 dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, concibiendo al desgaste profesional como una variable continua que se puede experimentar en bajo, moderado o alto grado y no como una variable discreta que está presente o ausente.

Las puntuaciones altas en las subescalas de agotamiento emocional y en la subescala de despersonalización y una puntuación baja en la subescala de realización personal son reflejo de un alto grado del síndrome de desgaste profesional. Las Puntuaciones medias entre las tres subescalas es reflejo de un grado medio del síndrome del desgaste profesional. Las puntuaciones bajas en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización y las puntuaciones altas en la subescala de realización personal indican un grado bajo del síndrome.

3.4 Procedimientos para la recopilación de datos

Se tendrá en cuenta la siguiente información:

Subescala para la forma MBI – HSS (MP):

Subescala	Código	Ítems	Nº ítems	% ítems	Ptje. por Subescala	Indicios Burnout
Agotamiento emocional	EE	1,2,3,6,8,12,14,16,20	9	0 a 6	0 a 54	Mas de 26
Despersonalización	DP	5,10,11,15,22	5	0 a 6	0 a 30	Mas de 09
Realización personal	PA	4,7,9,12,17,18,19,21	8	0 a 6	0 a 48	Mas de 34

Valoración:

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 a 18	19 a 25	27 a 54
Despersonalización	0 a 5	5 a 9	10 a 30
Realización personal	0 a 33 (*)	34 a 39	400 a 56

(*) Síntomas del Síndrome de Burnout

Se llevaron a cabo los siguientes procedimientos para la recopilación de los datos:

1. Realizamos la coordinación con los responsables de la entidad para obtener el acceso y proceder a la aplicación de los instrumentos.
2. Procedimos a la aplicación de los instrumentos.
3. Realizamos la calificación de los cuestionarios aplicados.
4. "Las puntuaciones obtenidas se transfirieron al Programa Estadístico SPSS V. 27 para llevar a cabo los análisis estadísticos pertinentes."
5. Ejecutamos los procedimientos estadísticos necesarios para comprobar las hipótesis planteadas.
6. Analizamos los resultados, elaboramos las conclusiones correspondientes y formulamos las recomendaciones pertinentes

Procesamiento de la información

Como el nivel de la investigación asumido fue el correlacional se aplicó para la contrastación de las hipótesis el análisis de correlación Chi

Cuadrado de Pearso. El Coeficiente de Correlación, tal como señalan Mason y Lind (1998) expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas. El Coeficiente de Correlación, puede ser positivo (el incremento en una variable implica un incremento en la otra variable, el decremento en una variable implica el decremento de la otra variable); negativo (el incremento en una variable implica el decremento de la otra variable); significativo (la asociación de las variables tiene valor estadístico); no significativo (la asociación de las variables no tiene valor estadístico)". El valor del coeficiente oscila entre 0 y 1, mientras más se acerque al 1 la relación entre las variables es más intensa.

En el presente estudio se aplicará la Razón Chi-Cuadrado para tablas de contingencia.

Este procedimiento se aplica para determinar la independencia o asociación entre dos variables categoriales o nominales. Es decir, trata de constatar si las dos variables son independientes entre sí, o si por el contrario, están relacionadas o asociadas. Hay que precisar que las variables categoriales son aquellas variables que pueden clasificarse en dos o más categorías, como es el caso de la variable "estrés laboral" (Bajo Estrés Laboral, Estrés Laboral Medio y Alto Estrés Laboral). Esta variable se combina (dentro de una Tabla de Contingencia 3 x 4) con la otra variable, por ejemplo, las "relaciones interpersonales" que presenta 4 categorías (Malas Relaciones Interpersonales, Regulares Relaciones Interpersonales, Buenas Relaciones Interpersonales y Muy Buenas Relaciones Interpersonales). De este modo se conforma una tabla de contingencia de 4 x 3. La Hipótesis Nula afirma que entre ambas variables no existe relación, es decir, que son independientes. Por el contrario, si se rechaza la Hipótesis Nula se comprueba que existe relación entre ambas variables.

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación

(relación) es más fuerte entre ambas variables. Se debe tener presente que la prueba de Chi-cuadrado en tablas de contingencia establece sólo la existencia o ausencia de asociación entre las variables, pero no mide la magnitud de la asociación. Es el coeficiente de contingencia es el que mide el grado de relación entre las dos variables y se aplica a datos de escalas categoriales.

3.5. Consideraciones éticas

Según Trujillo, S. (2018), manifiesta las siguientes consideraciones éticas:

- 1) Veracidad. Se revisó las normas éticas para referenciar a los diferentes autores y material bibliográfico examinado.
- 2) Fidelidad. Se respetó las pautas del estudio y se notificó a los participantes de la muestra que no se dará a conocer la información proporcionada por ellos.
- 3) Respeto a la autonomía. Se respetó el consentimiento informado del colaborador y de su decisión libre de formar parte del estudio, explicándole los posibles inconvenientes a afrontar.
- 4) Se explicó a los participantes del beneficio y riesgos que pueden derivar de su participación.
- 5) La selección de la muestra no efectuó distinciones por raza, sexo o edad, religión de los participantes, se les comunicó que, en el futuro, el estudio servirá como herramienta para entender las variables de investigación.
- 6) Se respetó el anonimato de los participantes.
- 7) La información recogida de la muestra se trató con el carácter de secreto.
- 8) Por la naturaleza y característica del estudio, éste no transgredió de ninguna manera los derechos humanos del personal del Centro de Salud de Morona Cocha. Iquitos 2024.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

a) Distribución de la muestra por sexo

Tabla 1
Distribución de la muestra según sexo
Distribución según sexo

	<i>f</i>	%
Masculino	70	45%
Femenino	84	55%
Total	154	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Se aprecia un ligero predominio del grupo femenino (55%) sobre el grupo masculino (45%).

b) Distribución de la muestra por grupo etario

Tabla 2 Distribución de la muestra según edad

Edad	<i>f</i>	%
Menor de 24	31	20%
Entre 25 - 45	68	44%
Más de 46	55	36%
Total	154	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Se observa que el grupo predominante es el de 25 – 45 años (44%) sobre los otros.

c) Distribución de la muestra por Estado Civil

Tabla 3 Distribución de la muestra por Estado Civil

Estado Civil <i>f</i>	%
Soltero	63 40,91%
Casado	15 9,74%
Conviviente	70 45,45%
Divorciado	3 1,95%
Viudo	3 1,95%
Total	154 100,00%

Fuente: *Elaboración propia*

Se observa que el grupo predominante es el de convivientes (45.4%) y el de solteros (40.9%).

d) Distribución de la muestra por zona de procedencia

Tabla 4 Distribución muestral por procedencia

Zona	<i>f</i>	%
Urbana	88	57,14%
Rural	66	42,86%
Total	154	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el grupo predominante es el de zona urbana (57.14%) sobre el otro grupo.

4.2. Estadística Inferencial

4.2.1. Hipótesis Específica 1

Esta hipótesis planteaba que:

H₁: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H₀: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024,

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por edad cronológica.

Tabla 5 Edad Cronológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Hasta 24 años	31	20,1	20,1
	Entre 25 - 45	68	44,2	44,2
	Mas de 46	55	35,7	35,7
	Total	154	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de años de servicio con estrés laboral.

Tabla 6:

De contingencia Edad Cronológica y Estrés Laboral

		Edad Cronologica				
		Hasta 24 años	Entre 25 - 45	Mas de 46	Total	
Estrés Laboral	Bajo	Recuento	0	7	41	48
		% del total	0,0%	4,5%	26,6%	31,2%
	Medio	Recuento	12	48	14	74
		% del total	7,8%	31,2%	9,1%	48,1%
	Alto	Recuento	19	13	0	32
		% del total	12,3%	8,4%	0,0%	20,8%
Total		Recuento	31	68	55	154
		% del total	20,1%	44,2%	35,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 7: Prueba de Razón Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	101,968 ^a	4	<,001
Razón de verosimilitud	108,870	4	<,001
Asociación lineal por lineal	78,518	1	<,001
N de casos válidos	154		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,44.

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma "Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024". Por tanto, se constató que a medida que se incrementa la edad cronológica disminuye relativamente el estrés laboral. En consecuencia, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 1.

4.2.2. Hipótesis Específica 2

Esta hipótesis planteaba que:

H₂: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (años de servicio) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H₀: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (años de servicio) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por años de servicio:

Tabla 8
Años de Servicio

		Años de servicio		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	De 1 a 6 años	71	46,1	46,1
	De 7 a 15 años	48	31,2	31,2
	De 16 a 24 años	28	18,2	18,2
	Más de 25 años	7	4,5	4,5
	Total	154	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de años de servicio con estrés laboral.

Tabla 9:
Tabla de contingencia Años de Servicio y Estrés Laboral

		Estrés Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Años de servicio	De 1 a 6 años	Recuento	0	20	51	71
		% del total	0,0%	13,0%	33,1%	46,1%
	De 7 a 15 años	Recuento	1	47	0	48
		% del total	0,6%	30,5%	0,0%	31,2%
	De 16 a 24 años	Recuento	0	28	0	28
		% del total	0,0%	18,2%	0,0%	18,2%
	Más de 25 años	Recuento	0	7	0	7
		% del total	0,0%	4,5%	0,0%	4,5%
Total		Recuento	1	102	51	154
		% del total	0,6%	66,2%	33,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 10: Razón Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	90,660 ^a	6	<,001
Razón de verosimilitud	112,694	6	<,001
Asociación lineal por lineal	60,864	1	<,001
N de casos válidos	154		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Fuente: Elaboración propia

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (años de servicio) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Por tanto, se constató que a medida que se incrementan los años de servicios disminuye relativamente el estrés laboral. consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 2.

4.2.3. Hipótesis Específica 3

Esta hipótesis planteaba que:

H_3 : Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (relaciones interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H_0 : No existe relación directa y significativa entre los factores sociales (relaciones interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores sociales (relaciones interpersonales):

Tabla 11
Relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malas	37	24,0	24,0
	Regulares	59	38,3	38,3
	Buenas	37	24,0	24,0
	Muy Buenas	21	13,6	13,6
	Total	154	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de años de relaciones interpersonales con estrés laboral.

Tabla 12: Tabla de contingencia Relaciones Interpersonales y Estrés Laboral

			Estrés Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Relaciones Interpersonales	Malas	Recuento	0	0	37	37
		% del total	0,0%	0,0%	24,0%	24,0%
	Regulares	Recuento	0	45	14	59
		% del total	0,0%	29,2%	9,1%	38,3%
	Buenas	Recuento	1	36	0	37
		% del total	0,6%	23,4%	0,0%	24,0%
	Muy Buenas	Recuento	0	21	0	21
		% del total	0,0%	13,6%	0,0%	13,6%
Total	Recuento	1	102	51	154	
	% del total	0,6%	66,2%	33,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 13: Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	108,328 ^a	6	<,001
Razón de verosimilitud	132,990	6	<,001
Asociación lineal por lineal	77,832	1	<,001
N de casos válidos	154		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

Fuente: Elaboración propia

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Relaciones Interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Por tanto, se constató que a medida que mejoran las relaciones interpersonales disminuye relativamente el estrés laboral. En consecuencia, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 3.

4.2.4. Hipótesis Específica 4

Esta hipótesis planteaba que:

H₄: Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Percepción del Ambiente de Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H₀: No existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Percepción del Ambiente de Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores sociales (Percepción del Ambiente de Trabajo):

Tabla 14 Percepción del ambiente del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy poco adecuado	66	42,9	42,9
	Algo adecuado	53	34,4	34,4
	Regularmente adecuado	11	7,1	7,1
	Bastante adecuado	24	15,6	15,6
	Total	154	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de años de relaciones interpersonales con estrés laboral:

Tabla 15: Tabla de contingencia Percepción Ambiente de Trabajo y Estrés Laboral

Tabla cruzada Percepción del ambiente de trabajo*Estres Laboral

			Estres Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Percepción del ambiente de trabajo	Muy poco adecuado	Recuento	0	15	51	66
		% del total	0,0%	9,7%	33,1%	42,9%
	Algo adecuado	Recuento	1	52	0	53
		% del total	0,6%	33,8%	0,0%	34,4%
	Regularmente adecuado	Recuento	0	11	0	11
		% del total	0,0%	7,1%	0,0%	7,1%
	Bastante adecuado	Recuento	0	24	0	24
		% del total	0,0%	15,6%	0,0%	15,6%
Total	Recuento	1	102	51	154	
	% del total	0,6%	66,2%	33,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 16: Razón Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	102,924 ^a	6	<,001
Razón de verosimilitud	126,172	6	<,001
Asociación lineal por lineal	58,819	1	<,001
N de casos válidos	154		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,07.

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Percepción del ambiente de Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Por tanto, se consideró Se constató que a medida que mejora la percepción positiva del ambiente de trabajo disminuye relativamente el estrés laboral. En consecuencia, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 4.

4.2.5. Hipótesis Específica 5

Esta hipótesis planteaba que:

H_5 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H_0 : No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan):

Tabla 17: Ingresos Económicos Suficientes

		Ingresos Economicos Alcanzan		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No alcanza	81	52,6	52,6
	A veces alcanza	32	20,8	20,8
	Casi siempre alcanzan	20	13,0	13,0
	Siempre alcanza	21	13,6	13,6
	Total	154	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de factores económicos (Ingresos Alcanzan) con estrés laboral:

Tabla 18: Tabla de contingencia Ingresos Alcanzan y Estrés Laboral

		Estrés Laboral				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Ingresos Economicos Alcanzan	No alcanza	Recuento	0	30	51	81
		% del total	0,0%	19,5%	33,1%	52,6%
	A veces alcanza	Recuento	0	32	0	32
		% del total	0,0%	20,8%	0,0%	20,8%
	Casi siempre alcanzan	Recuento	1	19	0	20
		% del total	0,6%	12,3%	0,0%	13,0%
	Siempre alcanza	Recuento	0	21	0	21
		% del total	0,0%	13,6%	0,0%	13,6%
Total	Recuento	1	102	51	154	
	% del total	0,6%	66,2%	33,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 19: Razón Chi Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74,710 ^a	6	<,001
Razón de verosimilitud	92,117	6	<,001
Asociación lineal por lineal	49,193	1	<,001
N de casos válidos	154		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Fuente: Elaboración propia

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es

más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 5.

4.2.6. Hipótesis Específica 6

Esta hipótesis planteaba que:

H_6 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H_0 : No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo):

Tabla 20: Cuenta con otro Trabajo

		Cuenta con otro Trabajo		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Tengo otro trabajo	81	52,6	52,6
	Eventualmente tengo otro trabajo	48	31,2	31,2
	No tengo otro trabajo	25	16,2	16,2
	Total	154	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de factores económicos (Ingresos Alcanzan) con estrés laboral:

Tabla 21: Tabla de contingencia Tiene Otro Trabajo y Estrés Laboral

		Tabla cruzada Cuenta con otro Trabajo*Estrés Laboral			Total	
		Estrés Laboral				
			Bajo	Medio	Alto	
Cuenta con otro Trabajo	Tengo otro trabajo	Recuento	0	30	51	81
		% del total	0,0%	19,5%	33,1%	52,6%
	Eventualmente tengo otro trabajo	Recuento	1	45	0	46
		% del total	0,6%	29,2%	0,0%	29,9%
	No tengo otro trabajo	Recuento	10	17	0	27
		% del total	6,5%	11,0%	0,0%	17,5%
Total		Recuento	11	92	51	154
		% del total	7,1%	59,7%	33,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 22: Razón Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	105,324 ^a	4	<,001
Razón de verosimilitud	113,560	4	<,001
Asociación lineal por lineal	73,445	1	<,001
N de casos válidos	154		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,93.

Fuente: Elaboración propia

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Es decir, en la medida que una persona no tiene que recurrir a un segundo empleo para afrontar sus gastos disminuye su estrés laboral. En consecuencia, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 6.

4.2.7. Hipótesis Específica 7

Esta hipótesis planteaba que:

H₇ Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con Comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H₀: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con Comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores económicos (Vive con Comodidad):

Tabla 23 Vive con Comodidad

		Vive con comodidad		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	No vivo con comodidad	61	39,6	39,6
	Relativamente vivo con comodidad	68	44,2	44,2
	Vivo con cierta comodidad	16	10,4	10,4
	Vivo con comodidad	9	5,8	5,8
	Total	154	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de factores económicos (Vive con Comodidad) con estrés laboral:

Tabla 24: Tabla de contingencia Vivo con Comodidad y Estrés Laboral

		Tabla cruzada Vive con comodidad*Estrés Laboral				
		Estrés Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Vive con comodidad	No vivo con comodidad	Recuento	0	10	51	61
		% del total	0,0%	6,5%	33,1%	39,6%
	Relativamente vivo con comodidad	Recuento	1	67	0	68
		% del total	0,6%	43,5%	0,0%	44,2%
	Vivo con cierta comodidad	Recuento	0	16	0	16
		% del total	0,0%	10,4%	0,0%	10,4%
	Vivo con comodidad	Recuento	0	9	0	9
		% del total	0,0%	5,8%	0,0%	5,8%
Total	Recuento	1	102	51	154	
	% del total	0,6%	66,2%	33,1%	100,0%	

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 25 Razón Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,908 ^a	6	<,001
Razón de verosimilitud	141,988	6	<,001
Asociación lineal por lineal	70,477	1	<,001
N de casos válidos	154		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,06.

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con Comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Es decir, en la medida que una persona vive con mayor comodidad su estrés laboral tiende a disminuir. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 7.

4.2.8. Hipótesis Específica 8

Esta hipótesis planteaba que:

H_8 Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H_0 : No existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores laborales (Satisfacción con el Trabajo):

Tabla 26 Satisfacción con el Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy poco satisfecho	73	47,4	47,4
	Algo satisfecho	46	29,9	29,9
	Regularmente Satisfecho	21	13,6	13,6
	Bastante Satisfecho	14	9,1	9,1
	Total	154	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) con el estrés laboral:

Tabla 27: Tabla de contingencia Satisfacción con el Trabajo y Estrés Laboral

Tabla cruzada Satisfacción con el trabajo *Estrés Laboral

			Estrés Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción con el trabajo	Muy poco satisfecho	Recuento	0	22	51	73
		% del total	0,0%	14,3%	33,1%	47,4%
	Algo satisfecho	Recuento	1	45	0	46
		% del total	0,6%	29,2%	0,0%	29,9%
	Regularmente Satisfecho	Recuento	0	21	0	21
		% del total	0,0%	13,6%	0,0%	13,6%
	Bastante Satisfecho	Recuento	0	14	0	14
		% del total	0,0%	9,1%	0,0%	9,1%
Total	Recuento	1	102	51	154	
	% del total	0,6%	66,2%	33,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 28 Razón Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	86,254 ^a	6	<,001
Razón de verosimilitud	107,850	6	<,001
Asociación lineal por lineal	54,603	1	<,001
N de casos válidos	154		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Fuente: Elaboración propia

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es

más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Se constató que se incrementa la satisfacción con el propio trabajo el estrés laboral tiende a disminuir. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 8.

4.2.9. Hipótesis Específica 9

Esta hipótesis planteaba que:

H_9 Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento en el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H_0 : No existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento en el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores laborales (Reconocimiento Laboral):

Tabla 29 Reconocimiento en el Trabajo
Reconocimiento Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy poco reconocimiento	53	34,4	34,4
	Escaso Reconocimiento	45	29,2	29,2
	Regular Reconocimiento	32	20,8	20,8
	Bastante Reconocimiento	24	15,6	15,6
	Total	154	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de los factores laborales (Reconocimiento en el Trabajo) con el estrés laboral:

Tabla 30: Tabla de contingencia Reconocimiento en el Trabajo y Estrés Laboral

			Estrés Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Reconocimiento Laboral	Muy poco reconocimiento	Recuento	0	6	47	53
		% del total	0,0%	3,9%	30,5%	34,4%
	Escaso Reconocimiento	Recuento	0	41	4	45
		% del total	0,0%	26,6%	2,6%	29,2%
	Regular Reconocimiento	Recuento	1	31	0	32
		% del total	0,6%	20,1%	0,0%	20,8%
	Bastante Reconocimiento	Recuento	0	24	0	24
		% del total	0,0%	15,6%	0,0%	15,6%
Total		Recuento	1	102	51	154
		% del total	0,6%	66,2%	33,1%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 31 Razón Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,743 ^a	6	<,001
Razón de verosimilitud	133,509	6	<,001
Asociación lineal por lineal	78,204	1	<,001
N de casos válidos	154		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,16.

Fuente: Elaboración propia

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento en el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro

de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024”. Por tanto, a medida que se incrementa el reconocimiento laboral tiende a disminuir el estrés laboral. En consecuencia, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 9.

4.2.10. Hipótesis Específica 10

Esta hipótesis planteaba que:

H₁₀ Existe relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de experiencia profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

H₀: No existe relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de experiencia profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.

En la siguiente tabla apreciamos la distribución de la muestra por factores laborales (Reconocimiento Laboral):

Tabla 32 Experiencia Profesional

Experiencia Profesional				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	De 1 a 6 años	71	46,1	46,1
	De 7 a 15 años	48	31,2	31,2
	De 16 a 24 años	28	18,2	18,2
	Más de 25 años	7	4,5	4,5
	Total	154	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla apreciamos la tabulación cruzada de los factores académicos (Experiencia Profesional) con el estrés laboral:

Tabla 33: Tabla de contingencia Experiencia Profesional y Estrés Laboral

Tabla cruzada Experiencia Profesional*Estrés Laboral

		Estrés Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Experiencia Profesional	De 1 a 6 años	Recuento	0	20	51	71
		% del total	0,0%	13,0%	33,1%	46,1%
	De 7 a 15 años	Recuento	1	47	0	48
		% del total	0,6%	30,5%	0,0%	31,2%
	De 16 a 24 años	Recuento	0	28	0	28
		% del total	0,0%	18,2%	0,0%	18,2%
	Más de 25 años	Recuento	0	7	0	7
		% del total	0,0%	4,5%	0,0%	4,5%
Total		Recuento	1	102	51	154
		% del total	0,6%	66,2%	33,1%	100,0%

En la siguiente tabla observamos el valor Chi Cuadrado encontrado.

Tabla 34 Razón Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,743 ^a	6	<,001
Razón de verosimilitud	133,509	6	<,001
Asociación lineal por lineal	78,204	1	<,001
N de casos válidos	154		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

La regla de decisión señala que a mayor valor de Chi-cuadrado existe un mayor rechazo de la Hipótesis Nula y, por tanto, la asociación (relación) es más fuerte entre ambas variables. El valor Chi-cuadrado (0.001) permite rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa que afirma “Existe relación directa y significativa entre los factores académicos (Experiencia Profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - IQUITOS 2024”. Es decir, a medida que se incrementan los años de experiencia profesional el estrés laboral tiende a disminuir. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Alternativa 10.

4.2.11. Hipótesis General

Como la Hipótesis General es una integración de las diez hipótesis específicas y, al comprobarse las diez hipótesis específicas, se considera también comprobada la Hipótesis General, que es un consolidado –como ya se indicó- de las diez hipótesis específicas.

CAPÍTULO V. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Las puntuaciones obtenidas por la muestra del estudio se ubicaron en su mayor parte entre las puntuaciones promedio. El estudio realizado permitió las siguientes comprobaciones referidas a las relaciones entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos sobre el estrés laboral. De este modo se constató que:

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 1 que postulaba que existía una relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que se incrementa la edad cronológica disminuye relativamente el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 2 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores demográficos (años de servicio) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que se incrementan los años de servicios disminuye relativamente el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 3 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores sociales (relaciones interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran las relaciones interpersonales disminuye relativamente el estrés laboral

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 4 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores sociales (percepción positiva del ambiente de trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejora la percepción positiva del ambiente de trabajo disminuye relativamente el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 5 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos disminuye relativamente el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 6 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con otro trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos disminuye relativamente el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 7 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos (la persona deja de recurrir a un segundo empleo como recurso adicional) y por consiguiente disminuye el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 8 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos (Vive con mayor comodidad) disminuye el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 9 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento Laboral) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejora la satisfacción con el trabajo disminuye el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis Alternativa 10 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de Experiencia Profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha

- Iquitos 2024. Se constató que a medida que se incrementa el tiempo de experiencia profesional mejora el reconocimiento en el trabajo disminuye el estrés laboral.

Se comprobó la Hipótesis General por cuanto al ser ésta la integración de las diez hipótesis específicas y encontrándose estas hipótesis debidamente comprobadas, se considera también comprobada la Hipótesis General, al ser un consolidado de las diez hipótesis específicas.

Es decir, se ha comprobado que el estrés laboral en el personal de los centros de salud es un problema crítico que afecta no solo al bienestar de los profesionales de la salud, sino también a la calidad de la atención al paciente que se brinda dentro del sistema de salud y que el estrés laboral influenciado por una compleja interacción de factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos, cada uno de los cuales contribuye de manera única a la experiencia de estrés y agotamiento entre los trabajadores de los centros de salud. Reconocer la importancia de estos factores es esencial para las organizaciones de atención médica que se esfuerzan por crear entornos de trabajo de apoyo que promuevan la salud mental y la satisfacción laboral. Se ha demostrado que los factores demográficos, como la edad y el tiempo de servicios; los factores sociales, como la percepción del clima laboral y las relaciones interpersonales dentro de la institución; los factores económicos como: ingreso económico suficiente, cuenta con otro trabajo, vive con comodidad; los factores laborales como satisfacción con el propio trabajo y el reconocimiento de su entitas hospitalaria; estado civil, la educación, la experiencia laboral y los ingresos, afectan los niveles de estrés entre los trabajadores de atención médica, como señalan Nagle y cols. (2024). Las investigaciones indican que los trabajadores más jóvenes tienden a informar niveles más altos de estrés y agotamiento, mientras que la relación entre el estado civil y el agotamiento es matizada, y las personas casadas a veces experimentan un mayor estrés, como señala Qin y cols. (2023). Además, el nivel educativo juega un papel en la resiliencia contra el agotamiento, y los profesionales de la salud con títulos superiores a menudo están mejor equipados

para hacer frente a los factores estresantes, tal como indica Marzo y cols. (2022). También se ha encontrado que muchos trabajadores de la salud expresan preocupación por su bienestar financiero en medio del aumento de los costos de vida y la inflación, como precisan Erschens y cols. (2024)

Los factores sociales también desempeñan un papel fundamental en la configuración del panorama del estrés laboral. La calidad de las relaciones entre colegas y supervisores puede afectar significativamente los niveles de estrés, ya que las interacciones de apoyo pueden mitigar los sentimientos de agotamiento, mientras que los entornos laborales tóxicos pueden aumentar el estrés y el agotamiento emocional, como lo han verificado los estudios de Chen (2024) y los trabajos de Xu (2023).

Por su lado, el medio ambiente al interior de la empresa, o sea, el clima organizacional también es importante, ya que los entornos caracterizados por el reconocimiento y el apoyo tienden a fomentar una mejor moral de los empleados, mientras que las altas demandas con poco apoyo pueden conducir a un mayor cinismo y agotamiento entre el personal, tal como señalan Niosh y cols. (2015).

Comprender la intrincada relación entre estos diversos factores y el estrés laboral es fundamental para las organizaciones de atención médica que buscan mejorar la resiliencia de su fuerza laboral. Las estrategias de gestión efectivas que abordan tanto las dimensiones psicosociales como económicas del lugar de trabajo pueden ayudar a aliviar el estrés, mejorar la satisfacción laboral y, en última instancia, mejorar los resultados de la atención al paciente. A medida que los sistemas de atención de la salud continúan afrontando los desafíos que plantean las crecientes demandas y presiones económicas, priorizar la salud mental del personal de los centros de salud sigue siendo esencial para la sostenibilidad de la profesión y el bienestar de quienes atienden, es lo que señalan Babapour y cols. (2015).

Los factores demográficos desempeñan un papel importante en la experiencia y el desarrollo del estrés y el agotamiento relacionados con el trabajo entre los trabajadores de los centros de salud. Varios estudios indican que las variables

sociodemográficas, como la edad, el género, la educación, el estado civil y la experiencia laboral, están estrechamente vinculadas al bienestar psicológico de los trabajadores de atención de la salud. Se ha identificado la edad como un factor demográfico clave que influye en el síndrome de burnout, y los profesionales sanitarios más jóvenes tienden a manifestar niveles más altos de estrés y burnout en comparación con sus homólogos de mayor edad.

También se ha demostrado que los antecedentes educativos influyen en varios aspectos del estrés relacionado con el trabajo. Sin embargo, los hallazgos han sido inconsistentes: algunos estudios sugieren que un mayor nivel educativo está vinculado a una mayor resiliencia contra el síndrome de burnout, mientras que otros no indican efectos mediadores significativos.

En particular, se ha descubierto que los trabajadores sanitarios con títulos de posgrado muestran una mayor resiliencia en comparación con aquellos que solo tienen una licenciatura, aunque esta resiliencia puede variar en función de otros factores demográficos.

La experiencia laboral y los ingresos también contribuyen a la experiencia de estrés entre los trabajadores de la salud. Los estudios indican que una mayor permanencia en el campo médico puede correlacionarse con un mayor nivel de agotamiento, posiblemente debido al estrés laboral acumulado a lo largo del tiempo.

La presente investigación ha constatado que a medida que se incrementa la edad cronológica el estrés laboral tiende a disminuir. Esto depende de varios factores:

1. Las personas mayores pueden enfrentar menos estrés en el trabajo debido a la experiencia acumulada, que les permite resolver problemas con mayor eficiencia y confianza.
2. Las personas mayores pueden haber alcanzado un nivel de estabilidad en sus carreras, lo que podría reducir el estrés relacionado con la competencia o la inseguridad laboral. Inversamente, las personas más jóvenes suelen

estar en las etapas iniciales de sus carreras, lo que puede llevar a un mayor estrés debido a la presión por destacar, establecerse profesionalmente y cumplir expectativas.

3. Las personas mayores, que se acercan a la jubilación, pueden experimentar menos estrés si sus responsabilidades personales y laborales disminuyen. Algunas personas mayores pueden desarrollar -debido a su experiencia- mejores estrategias para manejar el estrés, como técnicas de relajación y manejo del tiempo.

Si bien no se puede afirmar rotundamente que las personas con más tiempo de servicio en una empresa presenten menos estrés laboral, existen algunas consideraciones que podrían fundamentar esta posición:

Por su parte, las personas con más tiempo de servicio:

1. Presentan mayor experiencia y competencias: Con el tiempo, las personas adquieren habilidades y conocimientos que les permiten manejar mejor las demandas del trabajo y resolver problemas con mayor eficacia. Esta familiaridad con los procesos y el conocimiento profundo de la cultura organizacional de la empresa, puede reducir la incertidumbre y, por ende, el estrés.
2. Estabilidad laboral: Los empleados con más tiempo suelen disfrutar de mayor estabilidad y seguridad en el empleo, lo que disminuye el estrés relacionado con el temor al despido o la incertidumbre laboral.
3. El mayor tiempo de servicios posibilita desarrollar vínculos más fuertes con colegas y jefes, lo que puede facilitar el trabajo en equipo y el apoyo social, ambos factores protectores frente al estrés.
4. Conocimiento de las expectativas: Las personas con más antigüedad suelen tener mayor claridad sobre lo que se espera de ellas, lo que puede reducir la ambigüedad y la presión laboral.

En conclusión, puede señalarse que aunque la experiencia y la estabilidad asociadas con la antigüedad en una empresa pueden contribuir a reducir ciertos

tipos de estrés, hay circunstancias en las que el tiempo de servicio puede actuar como un factor de riesgo.

En cuanto a los factores económicos, éstos exacerban o reducen el estrés laboral. Pueden reducir el estrés ya que influyen directamente en su bienestar y seguridad. Aquí algunos casos donde estas condiciones económicas contribuyen a disminuir el estrés:

1. Salario Suficiente y Competitivo: Cuando un trabajador recibe un salario que cubre adecuadamente sus necesidades básicas (vivienda, alimentación, salud) y permite un margen para ahorrar o disfrutar de actividades recreativas, experimenta menor estrés relacionado con la estabilidad financiera. De hecho un salario competitivo puede incrementar la satisfacción laboral y reducir la preocupación por buscar mejores oportunidades.
2. Beneficios Sociales y Económicos: El seguro médico: Tener acceso a atención médica gratuita o subsidiada alivia la ansiedad en torno a gastos imprevistos por problemas de salud. Los aportes para jubilación permiten sentir que su futuro está asegurado lo que reduce el estrés relacionado con la incertidumbre a largo plazo. Los bonos y premios junto con los incentivos económicos por productividad o cumplimiento de metas refuerzan el sentido de logro y motivación.
3. Las políticas de Equilibrio Vida-Trabajo como los subsidios para transporte, guarderías o programas de apoyo a la familia ayudan a reducir los gastos y las preocupaciones familiares, disminuyendo el estrés. Los adelantos de salario en casos de emergencias financieras, el acceso a adelantos sin intereses alivia tensiones económicas. Los fondos de ahorro o préstamos internos reducen el estrés financiero externo.

Estudios realizados en Perú corroboran estos hallazgos, como los de Alfaro, K (2021) quien encontró correlaciones significativas entre los factores psicosociales con el estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia COVID-19. El estudio de Flores, (2023) también encontró relaciones significativas entre los factores psicosociales y el estrés laboral en el personal de salud de un hospital nivel II-2 en Puno durante el año

2022. Por su parte, el estudio de Suarez (2023) encontró relaciones significativas entre los factores psicosociales y el estrés laboral en profesionales de enfermería del área de cardiología de un Hospital del Ministerio de Salud de Lima – 2023.

En cuanto a los factores laborales, éstos pueden aumentar o reducir el estrés laboral. Es decir, la satisfacción con el propio trabajo y el reconocimiento del trabajador son factores esenciales en la reducción del estrés laboral, ya que están vinculados con la motivación, el sentido de pertenencia y el bienestar psicológico. Aquí se analiza su rol en este contexto:

1. Satisfacción con el Propio Trabajo, La satisfacción laboral se refiere al grado en que un trabajador se siente contento y realizado en su puesto. Su relación con la reducción del estrés incluye:

a) Sentido de Logro y Propósito: Cuando las tareas realizadas son percibidas como valiosas y alineadas con los intereses o habilidades del trabajador, este experimenta menos estrés y más motivación. Sentir que su trabajo contribuye al éxito de la organización genera orgullo y disminuye la frustración.

b) Adecuación del Trabajo a las Capacidades: Tener un rol que coincida con las habilidades y competencias del trabajador reduce la presión por cumplir expectativas poco realistas. La posibilidad de aprendizaje y desarrollo profesional también mejora la satisfacción y reduce la ansiedad laboral.

c) Autonomía y Control: Trabajos que permiten cierto grado de autonomía dan al trabajador una sensación de control sobre sus responsabilidades, lo que reduce la percepción de estrés. La posibilidad de tomar decisiones incrementa la confianza y disminuye el sentimiento de impotencia ante situaciones adversas.

d) Equilibrio Vida-Trabajo: La satisfacción aumenta cuando el trabajo no interfiere significativamente con la vida personal, reduciendo el agotamiento y el estrés.

2. Reconocimiento del Trabajador

El reconocimiento se refiere al aprecio y valoración que recibe un trabajador por sus esfuerzos, contribuciones y logros. Su impacto en la reducción del estrés laboral incluye:

a) Incremento en la Autoestima y Motivación: Los trabajadores que se sienten valorados experimentan una mejora en su autoestima, lo que reduce el estrés relacionado con la inseguridad o el miedo al fracaso. El reconocimiento refuerza el esfuerzo y aumenta el compromiso con las tareas asignadas.

b) Reducción de Conflictos Psicológicos: La falta de reconocimiento genera frustración y desmotivación, mientras que un reconocimiento adecuado crea un ambiente de cooperación y respeto, disminuyendo tensiones.

c) Promoción de un Clima Laboral Positivo: Las prácticas de reconocimiento fomentan relaciones laborales saludables y un sentido de pertenencia, reduciendo el estrés derivado de conflictos o aislamiento.

d) Aumento de la Percepción de Justicia: Reconocer los logros de manera equitativa refuerza la percepción de justicia organizacional, disminuyendo el estrés relacionado con la sensación de desigualdad.

En resumen, la satisfacción laboral y el reconocimiento están interconectados: un trabajador satisfecho con sus tareas es más propenso a recibir reconocimiento, y el reconocimiento, a su vez, refuerza la satisfacción. Ambos factores actúan como amortiguadores del estrés al promover el bienestar emocional y una visión positiva del entorno laboral. Fomentar la satisfacción laboral y el reconocimiento mejora no solo el bienestar del trabajador, sino también su desempeño, lo que genera beneficios tanto para el empleado como para la organización.

La presente investigación ha constatado que a medida que se incrementa la experiencia profesional del sujeto el estrés laboral tiende a disminuir. Esto depende de varios factores:

1. Mayor Confianza y Competencia: El desarrollo de habilidades técnicas así como el acceso a formación o educación profesional dota al trabajador de mayores y mejores herramientas para desempeñar su rol con mayor eficiencia, lo que reduce el estrés asociado a la sensación de incompetencia o inseguridad. Al adquirir más conocimientos y experiencia, el trabajador puede enfrentar problemas con mayor independencia, disminuyendo el estrés derivado de depender constantemente de otros.

2. Mejora de Oportunidades Laborales: Un mayor nivel profesional abre la puerta a promociones, que a menudo traen consigo mejores salarios, beneficios y mayor estabilidad, reduciendo el estrés financiero. Al ser más calificado, el trabajador tiene más posibilidades de cambiar de empleo si el entorno laboral es tóxico o insatisfactorio, reduciendo la sensación de estar atrapado en una situación indeseada.

3. Gestión Eficaz del Tiempo y las Tareas: El aumento de habilidades permite manejar tareas complejas de manera más efectiva, reduciendo la sobrecarga laboral y el estrés asociado al incumplimiento de plazos. Los niveles profesionales avanzados suelen incluir formación en gestión del tiempo y planificación, lo que ayuda a distribuir mejor la carga de trabajo.

4. El desarrollo profesional puede ser un poderoso reductor de estrés en el trabajo. Aquellos que alcanzan niveles profesionales más altos suelen experimentar mayor reconocimiento y respeto, lo que disminuye la tensión derivada de sentirse infravalorado. Además, la formación profesional, al incorporar módulos sobre inteligencia emocional y gestión del estrés, proporciona herramientas valiosas para afrontar las exigencias laborales.

La capacidad de adaptarse rápidamente a nuevos roles y tecnologías, característica de quienes avanzan en su carrera, también minimiza el estrés asociado a la incertidumbre. Asimismo, la alineación con los intereses y valores personales, que se facilita al progresar profesionalmente, aumenta la motivación y reduce el estrés causado por un trabajo carente de sentido. El progreso

profesional genera entusiasmo y contrarresta la sensación de estancamiento, un factor común de estrés laboral.

Sin embargo, es crucial gestionar el crecimiento profesional de manera equilibrada. La sobrecarga de responsabilidades y expectativas puede aumentar el estrés si no se maneja adecuadamente. La búsqueda incesante de mejora profesional, sin pausas, puede llevar al agotamiento.

Por lo tanto, el desarrollo profesional debe ir de la mano con estrategias de gestión del tiempo, manejo del estrés y equilibrio entre la vida laboral y personal. Cuando se logra este equilibrio, el crecimiento profesional se convierte en un instrumento eficaz para disminuir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida del trabajador.

5.2. Conclusiones

- 1) Se comprobó la Hipotesis Alternativa 1 que postulaba que existía una relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que se incrementa la edad cronológica disminuye relativamente el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.
- 2) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 2 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores demográficos (años de servicio) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que se incrementan los años de servicios disminuye relativamente el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.
- 3) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 3 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores sociales (relaciones interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran las relaciones interpersonales disminuye relativamente el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.
- 4) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 4 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores sociales (percepción positiva del ambiente de trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejora la percepción positiva del ambiente de trabajo disminuye relativamente el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$.
- 5) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 5 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos

Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos disminuye relativamente el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$.

- 6) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 6 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con otro trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos disminuye relativamente el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.
- 7) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 7 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos (la persona deja de recurrir a un segundo empleo como recurso adicional) y por consiguiente disminuye el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.
- 8) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 8 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores económicos (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejoran los ingresos económicos (Vive con mayor comodidad) disminuye el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$.
- 9) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 9 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento Laboral) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que mejora la satisfacción con el trabajo disminuye el estrés laboral. El nivel

de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.

- 10) Se comprobó la Hipótesis Alternativa 10 que afirmaba que existía una relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de Experiencia Profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Se constató que a medida que se incrementa el tiempo de experiencia profesional mejora el reconocimiento en el trabajo disminuye el estrés laboral. El nivel de comprobación de la Razón Chi Cuadrado fue de $p = 0.001$, razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula.
- 11) Se comprobó la Hipótesis General por cuanto al ser ésta la integración de las diez hipótesis específicas y encontrándose estas hipótesis debidamente comprobadas, se considera también comprobada la Hipótesis General, al ser un consolidado de las diez hipótesis específicas.

5.3. Recomendaciones

Sobre la influencia de los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos en el estrés laboral en el personal de un centro de salud, pueden plantearse algunas recomendaciones como las siguientes:

- 1) Factores demográficos: Desarrollar programas de bienestar adaptados a las edades: Implementar estrategias específicas según el grupo etario de pertenencia, ya que las necesidades y fuentes de estrés pueden variar entre personal joven y de mayor edad. Afrontar las diferencias de género, es decir, considerar las diferencias de género en la percepción y manejo del estrés, ofreciendo apoyo emocional y asesorías personalizadas.
- 2) Factores sociales: Fomentar una cultura de apoyo: Crear espacios de integración y diálogo entre el personal, promoviendo relaciones interpersonales saludables y el trabajo en equipo. Consolidar las redes de apoyo externo. Fortalecer las actividades que involucren a las familias o a la comunidad, mejorando el soporte social del personal.
- 3) Factores económicos: Revisar políticas salariales: Asegurarse que el personal reciba un salario justo acorde con sus responsabilidades y con el costo de vida de la región. Proveer incentivos económicos: Ofrecer bonos o beneficios económicos por rendimiento, antigüedad o capacitación, lo cual puede mitigar el estrés relacionado con preocupaciones financieras.
- 4) Factores laborales: Optimizar la carga de trabajo: Implementar evaluaciones periódicas de la carga laboral para evitar la sobrecarga, redistribuir tareas y garantizar descansos adecuados. Establecer programas de capacitación en gestión del estrés: Ofrecer talleres y recursos que ayuden al personal a manejar el estrés de manera efectiva. Garantizar condiciones laborales seguras y adecuadas: Supervisar que los espacios de trabajo sean cómodos, seguros y funcionales para reducir tensiones relacionadas con el entorno laboral.

- 5) Factores académicos: Promover la capacitación continua. Ofrecer acceso a cursos, diplomados y capacitaciones que permitan al personal actualizarse, aumentando su autoconfianza y disminuyendo el estrés por falta de competencias. Evitar la sobreexigencia en formación obligatoria: Diseñar programas de actualización profesional con horarios flexibles y compatibles con las responsabilidades laborales.
- 6) Evaluación y seguimiento: Realizar encuestas periódicas: Implementar evaluaciones regulares para medir el nivel de estrés laboral y los factores asociados, y adaptar las políticas en función de los resultados. Crear un comité de bienestar laboral: Establecer un grupo multidisciplinario que supervise la implementación de estas estrategias y evalúe su impacto.
- 7) Políticas públicas y enfoque integral: Abogar por políticas de salud mental laboral: Trabajar coordinadamente con el Ministerio de Salud para incluir estrategias de manejo del estrés como parte de las políticas nacionales. Asumir un enfoque interdisciplinario, es decir, integrar profesionales en psicología, sociología y trabajo social para abordar de manera holística el impacto de estos factores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albadejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M., & Domínguez, V. (2004). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Rev Esp Salud Pública*, 78, 505-516.
- Alfaro Campos, K. (2021). Factores psicosociales asociados al estrés laboral en el personal de salud de la Micro Red Ocobamba durante la pandemia covid-19, 2020.
- Aquino, J. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15011>
- Anon, B. (1994). Burnished or burnt out: the delights and dangers of working in health. *Lancet*, 344, 1583-1584.
- Barquero Bolaños, José Fabio (2005) Análisis de un proyecto experimental de salud laboral para funcionarios de la Cooperativa Autogestionaria para la Salud Integral Clínica Lic. Rodrigo Fournier Guevara. *Rev. costarric. salud pública* vol.14 n.27 San José Dec. 2005.
- Berrios Gamarra, F.(2006) Nivel de vulnerabilidad frente al estrés y mecanismos de afrontamiento en estudiantes de enfermería de la UNMSM. Lima. UNMSM.
- Bunge, Mario (2006) La ciencia, su método y su filosofía. Buenos Aires: Siglo Veinte.
- Cabay-Huebla, K. E., Noroña-Salcedo, D. R., & Vega-Falcón, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista médica electrónica*, 44(1), 69-83. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ambato, Ecuador.
- Calíbrese, G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 34, 233-240.
- Cano-Vindel, A. (2001) El estrés laboral: Bases teóricas y Marco de Investigación . *Rev. Ansiedad y Estrés*.
- Carmona M., F.J., Sanz R., L.J. y Marín M., D. (2002). Relaciones entre el síndrome de burnout y el clima laboral en profesionales de enfermería. *Interpsiquis* 2002.

- Cazau, Pablo (2006) Introducción a la investigación en Ciencias Sociales. Buenos Aires: Amorrortu.
- Cooper, C. (1999). The theories of organizational stress. Oxford: Oxford University Press.
- Cooper, C.L. (1988) Causas y Consecuencias del Estrés en el Trabajo. Chichester (etc.): John Wiley and son.
- Dávalos, H. (2006) Nivel de estrés laboral en Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa. Lima. UNMSM.
- Drutman, J. (2001). Burnout o el “incendio” de los trabajadores de salud. Revista Virtual Odontomarketing. Disponible en línea: <http://www.odontomarketing.bizland.com/articulos/art37.htm>.
- Fernández L., N. y Manzano G., G. (2002). Síndrome de burnout: sus efectos y prevención en las organizaciones. Capital Humano, 151. Disponible en línea: <http://www.bdntraining.com/web/noticias/repo26.asp>.
- Flores Yucra, P. F. (2023). Factores psicosociales y estrés laboral en el personal de salud de un hospital nivel II-2 en Puno, 2022.
- Flórez Lozano, J. A. (2023) El síndrome de burnout en médicos y enfermeras que atienden a pacientes oncológicos. Universidad de Oviedo. Rev. Salud Pública.
- Gallardo, I. (7 de octubre de 2024). Estrés. <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>
- García Ferrando M. La encuesta. En: Garcia M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.
- Garzón de Espinosa, M. (2022). Factores psicosociales asociados al estrés laboral. Análisis sobre su impacto en docentes universitarios. Saluta, 1(4), 68–79. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i4.613>
- Gil-Monte P., R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-Genral Survey. Salud Pública de México, 44(1), 33-40.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, F., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. Arch Neurocien , 305-309.
- Hamann, D.L. y Gordon, D.G. (2000). Burnout. Music Educators Journal, 87(3), 34-40.

- Hernández Sampieri, R. y cols. (2006) Metodología de la investigación científica. México. McGraw Hill.
- Hernández Sampieri, Roberto y colaboradores (2010) Metodología de la investigación. México. McGraw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2024) Encuesta Nacional de Hogares. Dirección Nacional de Censos Nacionales. Lima.
- Kenny, D., Carlson, J., & McGuigan, F. (2000). Stress and health: research and clinical applications. Amsterdam: Harwood Academic Publishers.
- Lazarus R.S, Folkman S (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca S.A.
- Ledesma Achuy, Carlos Augusto (2015) Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital "Hermilio Valdizán"- Marzo 2015. Lima. URP. Facultad de Medicina Humana.
- Martínez, A. (2010) El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. Nº 112. Septiembre. 2010.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). MBI: The Maslach Burnout Inventory: Manual. California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, Cristina y Jackson, Susan (1986) Maslach Burnout Inventory. University of California.
- Mason, A y Lind, M. (1998) Estadística para Administradores. México. McGraw Hill.
- Mercado Torres, Giovanna.(2006) Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima. UNMSM.
- Miranda Mesías, Rocío Ricardina (2014) Factores asociados al Síndrome de Burnout en médicos de un centro de salud privado de Lima. Lima. USMP.
- Moreno J., B., Oliver, C. y Aragoneses, A. (1991). El "burnout", una forma específica de estrés. En G. Buela-Casal y V.E. Caballo (Comps.): Manual de psicología aplicada. Madrid: Siglo Veintiuno.
- Pando M., M., Bermúdez, D., Aranda B., C., Pérez C., J., Flores S., E. y Arellano P., G. (2003). Prevalencia de estrés y burnout en los trabajadores de la salud en un hospital ambulatorio. Psicología y Salud, 13(1), 47-52.
- Peiró, J.M. (1992) Desencadenantes del Estrés Laboral. 1ª. Ed. Madrid: Eudema.

- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). Burnout: from tedium to personal growth. New York: Free Press.
- Organización Mundial de la Salud. OMS. (21 de febrero de 2023). Estrés. https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwsoe5BhDiARIsAOXVoUt0hXEBL_8RDpaM2QffaQRxyuVaPAiHJXt-iBicQqsQINyejy7VwaAaAuuUEALw_wcB
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo. Acta colombiana de psicología, 117-125.
- Quiroz, M. y Saco, H. (2003) Factores asociados al Síndrome Burnout en Médicos y Enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de EsSalud del Cusco. Cusco 2003.
- Sánchez Carlessi, Hugo (2005) Metodología y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.
- Schaufeli, W., Leiter, M., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. Career Development International, 204-220.
- Seijas-Solano, D. E. (2020). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. Revista de Salud Pública, 21, 102-108. Seijas-Solano, D (2020)
- Selye, Hans (1956) The Stress of life. New York: McGraw.Hill.
- Sierra Bravo R. (1994) Técnicas de Investigación social. Madrid: Paraninfo.
- Suarez Vilcapoma, B. Y. (2023). Factores psicosociales y estrés laboral en el profesional de enfermería del área de cardiología de un hospital del Ministerio de Salud de Lima-2023.
- Tello, Juana (2010) Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima. UNMSM.
- Unzueta Lancho, M., Villegas Romero, T. R., & Ñaupá Aroni, Y. (2022). Factores psicosociales relacionados al estrés laboral en el personal de enfermería en el centro de salud Pueblo Joven Abancay, 2021.
- Valladares Rojas, L. L. (2021). FACTORES DE RIESGO Y PREVALENCIA DE TRASTORNOS MENTALES EN EL PERSONAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO, 2020.

- Vásquez-Manrique, Jim (2014) Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. Rev Neuropsiquiatr 77 (3), 2014.
- Vásquez Muñoz, Juan Carlos (2020) Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Programa Académico de Doctorado en Psicología. Trujillo. Perú. 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%C3%A1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vilela Grandez, L. M., & Perez Vasquez, N. C. (2021). Factores Laborales Estresores Relacionados Al Síndrome De Burnout En Enfermeros Del Hospital 111 ESSALUD, IQUITOS 2019.
- Zamora Romero, Marlyn Jeaneth (2021) Propiedades Psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (Mbi) en docentes de Instituciones Educativas Estatales de La Esperanza. Universidad Privada. Antenor Orrego. Facultad de Medicina. Escuela Profesional de Psicología. Trujillo. Perú. 2021. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/7715/rep_psic_marlyn.zamora_propiedades.psicom%28c3%29tricas_inventario.burnout.maslach.docentes.instituciones.educativas.estatales.la.esperanza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nagle, E., Griskevica, I., Rajevska, O. et al. Factores que inciden en el burnout de los trabajadores sanitarios y sus modelos conceptuales: revisión exploratoria. BMC Psychol 12, 637 (2024). <https://doi.org/10.1186/s40359-024-02130-9>
- Qin A, Hu F, Qin W, Dong Y, Li M y Xu L (2023) Diferencias de grado educativo en la asociación entre el estrés laboral y la depresión entre los trabajadores de la salud: la satisfacción laboral y la calidad del sueño como mediadores. Frente. Salud Pública. 11:1138380. doi: 10.3389/fpubh.2023.1138380. <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2023.1138380/full>
- Marzo RR, EISherif M, Abdullah MSAMB, Thew HZ, Chong C, Soh SY, Siau CS, Chauhan S y Lin Y (2022) Factores demográficos y laborales asociados con el agotamiento, la resiliencia y la calidad de vida entre los trabajadores de la salud durante la pandemia de COVID-19: un estudio transversal de Malasia. Salud Pública 10:1021495. doi: 10.3389/fpubh.2022.1021495. <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2022.1021495/full>
- Erschens, R., Armbruster, I., Adam, S.H. et al. Develar las relaciones sociales: explorando la importancia de las relaciones como moderadoras del vínculo entre el desequilibrio esfuerzo-

- recompensa y el intercambio líder-miembro entre los profesionales de la salud. *BMC Salud Pública* 24, 2169 (2024). <https://doi.org/10.1186/s12889-024-19652-x>
- Chen, G., Wang, J., Huang, Q. et al. Apoyo social, capital psicológico, agotamiento laboral multidimensional e intención de rotación del personal médico primario: un análisis de la trayectoria basado en la teoría de la conservación de los recursos. *Hum Resour Salud* 22, 42 (2024). <https://doi.org/10.1186/s12960-024-00915-y>
- Xu, JB., Zheng, QX., Jiang, XM. et al. Mediar los efectos del apoyo social, la salud mental entre la sobrecarga de estrés, la fatiga y la intención de rotación entre las enfermeras de quirófano. *BMC Nurs* 22, 364 (2023). <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01518-z>
- NIOSH, ASSE [2015]. Superposición de vulnerabilidades: la seguridad y la salud en el trabajo de los jóvenes trabajadores de las pequeñas empresas de construcción. Por Flynn MA, Cunningham TR, Guerin RJ, Keller B, Chapman LJ, Hudson D, Salgado C. Cincinnati, OH: Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional, DHHS (NIOSH) Publicación No. 2015-178.
- Babapour, AR., Gahassab-Mozaffari, N. & Fathnezhad-Kazemi, A. El estrés laboral de las enfermeras y su impacto en la calidad de vida y los comportamientos de cuidado: un estudio transversal. *BMC Nurs* 21, 75 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00852-y>

ANEXOS

Anexo 1:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos y qué relación guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuáles son los factores demográficos que guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?</p> <p>2. ¿Cuáles son los factores sociales que guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?</p> <p>3. ¿Cuáles son los factores económicos que guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?</p> <p>4. ¿Cuáles son los factores laborales que guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?</p> <p>5. ¿Cuáles son los factores académicos que guardan relación con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>¿Determinar la relación entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024?</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1) Determinar la relación entre los factores demográficos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>2) Determinar la relación entre los factores sociales y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>3) Determinar la relación entre los factores económicos y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>4) Determinar la relación entre los factores laborales y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>5) Determinar la relación entre los factores académicos y el estrés</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>HG: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H0: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H0: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (edad cronológica) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024</p> <p>H2: Existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (Tiempo de Servicios) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H0: No existe relación directa y significativa entre los factores demográficos (Tiempo de Servicios) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H3: Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Relaciones Interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H0: No existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Relaciones Interpersonales) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H4: Existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Percepción del Ambiente de Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H0: No existe relación directa y significativa entre los factores sociales (Percepción del Ambiente de Trabajo) y el estrés laboral</p>	<p>Variable 1</p> <p>Factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos</p> <p>Variable 2</p> <p>Síndrome de Burnout: Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal</p>	<p>El método</p> <ul style="list-style-type: none"> - Método Hipotético-Deductivo. - enfoque es cuantitativo, - tipo básico porque "estará orientado a la generación de un nuevo conocimiento científico - descriptivo explicativa. El diseño será - - el Coeficiente de Correlación Lineal Producto-Momento de Pearson, <p>Las variables independientes fueron los factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos, mientras que la variable dependiente fue el síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal)</p> <p>Los instrumentos aplicados serán ingresados a un programa estadístico computarizado (Statistical Package for Social Science, SPSS Ver.25 para Windows.</p> <p>La población de la investigación estará conformada por la totalidad del personal sanitario (médicos y practicantes) que labora en el Centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. Esta población está conformada por un total de 154 personas.</p> <p>En cuanto a la muestra es bastante reducida, Por esta razón se aplicó un censo. Es decir, se trabajó con la totalidad de la población.</p> <p>El muestreo fue, por tanto, no probabilístico, intencional y censal.</p> <p>La técnica que se empleará en la presente investigación es la "observación por encuesta".</p> <p>Los instrumentos que se utilizarán en la investigación son dos cuestionarios tipo Likert elaborados expresamente para evaluar las variables consideradas en el estudio. Ambos cuestionarios antes de ser aplicados definitivamente serán sometidos a estudios de validez aplicando el criterio de expertos y a</p>

	<p>laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p>	<p>en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H5 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. H0: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Ingresos Económicos Alcanzan) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H6 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. H0: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Cuenta con Otro Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H7 Existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con Comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. H0: No existe relación directa y significativa entre los factores económicos (Vive con Comodidad) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H8 Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. H0: No existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Satisfacción con el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H9 Existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento en el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. H0 No existe relación directa y significativa entre los factores laborales (Reconocimiento en el Trabajo) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p> <p>H10 Existe relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de experiencia profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024. H0: No existe relación directa y significativa entre los factores académicos (Tiempo de experiencia profesional) y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.</p>		<p>estudios de confiabilidad utilizando la Prueba Alpha de Cronbach.</p>
--	--	--	--	--

ANEXO N° 2

CARTA DE PRESENTACION DIRIGIDA AL DIRECTOR

“Año de la Paz, de la unidad y el desarrollo”

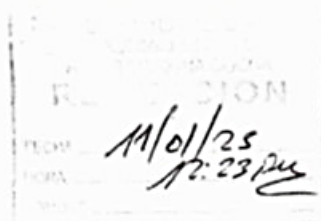


FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA
SALUD

San Juan Bautista, 06 de enero de 2025.

OFICIO N° 016-2025-UCP-FCS

DRA. LADY ANNALY PEREATORRES
MICRO RED IQUITOS NORTE – MORONA COCHA
Presente.-



ASUNTO: SOLICITO FACILIDADES PARA EL INGRESO
A SUS INSTALACIONES, PARA LA
RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y asimismo solicitarle autorización para ingresar a las instalaciones del Centro de Salud, la cual se encuentra a su cargo, a la Sra. NILDA VASQUEZ YAICATE, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, quien se encuentra realizando su anteproyecto de tesis, titulado **FACTORES DEMOGRÁFICOS, SOCIALES, ECONÓMICOS, LABORALES Y ACADÉMICOS Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD – IQUITOS 2024**. Actualmente se encuentra en la etapa de aplicación de los instrumentos de recojo de información para el trabajo de campo, motivo por el cual solicito dicho permiso, con el fin de conseguir los datos requeridos.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Universidad Científica del Perú
Facultad de Ciencias de la Salud

Mgr. *Hermana Rosa De los Ríos Sosa*
DECANO (c)

ANEXO N°03

CARTA DE AUTORIZACION DEL GERENTE DE CENTRO DE SALUD



GERESA
GERENCIA REGIONAL
DE SALUD LORETO

Amazonas
Región Natural del Amancaesca



MICRO RED IQUITOS NORTE
ACLAS MORONA COCHA
"DR. JORGE AREVALO MELHO"

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Iquitos, 21 de Marzo del 2025

OFICIO N°306 -2025-CSMC-GOREL-GERESA-Loreto/30.17.16.01

Señora:

Bach.Psic. NILDA VASQUEZ YAICATE

Atención:

Ref.: Carta N° 01-2023-NVY

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR RECOLECCION DE DATOS PARA REALIZAR TESIS

Por medio del presente me es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo, Dar a Conocer la gerencia de la IPRESS I-4 Moronacocho, **autoriza a la Bachiller en Psicología.Nilda Vázquez Yaicate**, a realizar la Recopilación de Información para realizar su trabajo de investigación titulado **"Factores Demográficos, Sociales, Económicos, Laborales y Académicos y su relación con el estrés laboral en personal del Centro de Salud de Moronacocho-Iquitos -2023.**

Sin otro Particular me suscribo de Usted, no sin antes manifestarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente

GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO
REGIÓN DE SALUD LORETO
ACLAS MORONA COCHA
"DR. JORGE AREVALO MELHO"

Lady Annely Patricia Torres
Medico Cirujano
C.M.P. 55247

CC. Archivo
LAPT

GOBIERNO REGIONAL
LORETO



REGIÓN DE SALUD LORETO
ACLAS MORONA COCHA
"DR. JORGE AREVALO MELHO"

ANEXO N°04

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del Centro de Salud de Morona Cocha - Iquitos 2024

Responsables de la investigación : Nilda Vásquez Yaicate.
Asesor : Oswaldo Pro Concepción.
Institución : Universidad Científica del Perú (UCP).

Lo saludo cordialmente Nilda Vásquez Yaicate, con DNI N° 05270350 y bachiller de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Científica del Perú (UCP), a través de este documento que forma parte del proceso del presente estudios. es la obtención del consentimiento informado, nos gustaría invitarlo a participar en la investigación titulada: **Factores demográficos, sociales, económicos, laborales y académicos con el estrés laboral en personal del Centro de Salud de Morona Cocha - Iquitos 2024.**, el recojo de la información es para la sustentación de tesis optar del título profesional. Esta investigación tiene como objetivo determinar si existe una relación entre los factores sociodemográficos y el estrés laboral en personal del centro de salud de Morona Cocha - Iquitos 2024, por lo señalado creemos necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

Su participación será en contestar las preguntas de la encuesta sociodemográfica y la escala de estrés laboral en el personal que labora en el centro de salud de Moronacocha. La participación en la presente investigación es voluntaria y anónima. Se respetará la confidencialidad Los datos obtenidos del presente estudio solo serán utilizados por los investigadores con fines de investigación.

Desearíamos contar con su ayuda para lograr esta investigación. Por lo que le pedimos que firme este documento con lo cual está dando su autorización para la participación en este estudio y finalmente proceder a responder con sinceridad los siguientes cuestionarios. En caso tenga alguna duda sobre dicho estudio lo invitamos a ponerse en contacto con las responsables de la investigación.

Desde ya le agradecemos su participación.

Firma del usuario

DNI:
Nombre del usuario:

ANEXO N°04

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Nilda Vásquez Yaicate, con DNI N° 05270350 autora del presente Proyecto de Investigación, declaro solemnemente y bajo responsabilidad que:

1. Se realizará la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la universidad y se solicitaron las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestras, sin falseamiento de datos.
2. La investigación busca mejorar el conocimiento y la generación de valor en las instituciones estatales y sus grupos de interés.
3. El trabajo de investigación guarda la originalidad y autenticidad buscando un aporte por parte del tesista hacia la comunidad científica.
4. Los encuestados serán informados acerca de la información y dieron su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.
5. Los participantes en la investigación serán seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias. Se respetó la autonomía de los participantes.
6. Se respetarán los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizaron datos falsos ni se elaborarán informes intencionados.
7. No se cometerá plagio, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se citó de manera correcta cuando se utilizaron partes de textos o citas de otros autores.
8. Se contó con el previo consentimiento informado de los encuestados.

Nilda Vásquez Yaicate
DNI N° 05270350

ANEXO 5: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ficha técnica del instrumento Escala De Maslach

Nombre: Maslach Burnout Inventory Human Services for Medical Personnel (MBI:HSS:MP) Variante para personal de salud: Médicos, Enfermeras, Psicólogos,

Autor: Christina Maslach (1981)

Adaptación: Janet Norma Aquino Almendre

Aplicación: Directa

Duración: 20 minutos aprox.

Ámbito de aplicación: individual o grupal.

Estructura: Compuesta por 22 ítems

Objetivos Evaluar el estrés laboral (grado de síndrome de burnout)

Presentación Cuestionario tipo Likert con 22 ítems.

Forma de aplicación Individual o Grupal

Duración de la aplicación De 10 a 15 minutos

Validez Por criterio de jueces (expertos)

Confiabilidad Por el método Alpha de Cronbach

En el siguiente cuadro apreciamos los niveles de calificación del instrumento:

Nivel De Identificación	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
ALTO	27 - 54	10 - 30	0 - 33
MEDIO	19 - 26	6 - 9	34 - 39
BAJO	0 - 18	0 - 5	40 - 48

Fuente: Elaboración propia.

Las preguntas se presentan en forma de afirmaciones, sobre las actitudes y sentimientos del profesional en sus obligaciones laborales.

Consta de 07 alternativas de respuesta con opción múltiple, de tipo Likert, como: nunca (0), alguna vez al año o menos (1), una vez al mes o menos (2), algunas veces al mes (3), una vez a la semana (4), algunas veces a la semana (5) y, por último, Todos los días- diariamente (6).

Los niveles son los siguientes:

- Agotamiento emocional: Bajo (9-18), medio (13-15), alto (16-45)
- Despersonalización: Bajo (hasta 5), medio (6-7), alto (8-25)
- Realización personal: Bajo (8-28), medio (29-35), alto (36-40)

Descripción del instrumento: Esta escala está compuesta por 03 dimensiones:

- Agotamiento emocional: cansancio, fatiga, frustración
- Despersonalización: insensibilidad, endurecimiento emocional, culpabilidad.
- Realización personal: autoestima, capacidad de soportar presiones, valoración, entendimiento.

Validez y Confiabilidad

La Ecala de Maslach ha sido objeto en nuestro país de una serie de estudios referidos a la determinación de su validez y confiabilidad, entre los cuales merecen señalarse los siguientes:

- Aquino, J. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipolito Unanue, 2016. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo.
- Vásquez Muñoz, Juan Carlos (2020) Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Programa Académico de Doctorado en Psicología. Trujillo. Perú. 2020.
- Zamora Romero, Marlyn Jeaneth (2021) Propiedades Psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach (Mbi) en docentes de Instituciones Educativas Estatales de La Esperanza. Universidad Privada. Antenor Orrego. Facultad de Medicina. Escuela Profesional de Psicología. Trujillo. Perú. 2021.

ESCALA ESTRÉS LABORAL DE MASLACH

Estamos realizando una investigación sobre estrés laboral por lo cual solicitamos su colaboración. La encuesta es totalmente anónima. Por favor marque una sola alternativa de respuesta por ítem. Muchas gracias por su colaboración.

Código:

1. Nunca
2. Pocas veces al año o menos
3. Una vez al mes o menos
4. Unas pocas vez al mes o menos
5. Una vez a la semana
6. Todos los días

TEM	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.						
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.						
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar						
4. Comprendo fácilmente como se sienten los compañeros.						
5. Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.						
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.						
7. Trato muy eficazmente los problemas de los compañeros.						
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.						
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.						
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.						
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.						
12. Me siento muy activo.						
13. Me siento frustrado en mi trabajo.						
14. Creo que estoy trabajando demasiado.						
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis compañeros.						
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.						
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros.						
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros.						
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.						
20. Me siento acabado.						
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.						
22. Siento que los compañeros me culpan por alguno de sus problemas.						

Preguntas correspondientes a cada escala:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Marcar con un aspa (x) la alternativa correspondiente a su respuesta:

1. Sexo:	Masculino	
	Femenino	
Edad		
2.	18 a 25 años	
	26 a 35 años	
	36 a 45 años	
	46 a 55 años	
	55 años a más	
3. Estado Civil:		
	Soltera(a)	
	Casado(a)	
	conviviente	
	Divorciado(a)	
	Viudo(a)	
4. Cuantos hijos		
	2	
	3	
	o mas	
	ninguno	
	Número total de personas con las que vive:	
	Nivel académico	
5. Nivel de instrucción:		
	Doctorad	
	Magister	
	Bachiller	
	Pre grado (estudiante)	
	Técnico superior	
	Otros estudios: Diplomado	
	Especialidad:	
6. Tiempo de servicio hasta el momento:		