



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL
ASISTENCIAL DEL HOSPITAL DE MOYOBAMBA EN ETAPA POST COVID,
2024

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología con
mención en Psicología Clínica

Autor:

Casas Remicio, Marcelo Emmanuel

Asesor:

Del Rosario Pacherras, Orlando

ORCID: 0000-0003-0981-9808

Jurado:

Diaz Hamada, Luis

Vallejos Flores, Miguel

Ardiles Bellido, Edilberto

Lima - Perú

2025



AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL DE MOYOBAMBA EN ETAPA POST COVID, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
2	ciencialatina.org Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uasb.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	www.tdx.cat Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
8	eprints.ucm.es Fuente de Internet	1%



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL DE MOYOBAMBA EN ETAPA POST COVID, 2024

Línea de investigación: Psicología de los Procesos Básicos y Psicología
Educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología con mención
en psicología clínica

Autor:

Casas Remicio, Marcelo Emmanuel

Asesor:

Del Rosario Pacherres, Orlando

ORCID: 0000-0003-0981-9808

Jurado:

Diaz Hamada, Luis

Vallejos Flores, Miguel

Ardiles Bellido, Edilberto

Lima- Perú

2025

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi familia, cuyo apoyo incondicional y amor constante han sido la base de mi esfuerzo y dedicación. A mis colegas y amigos, quienes me han brindado su aliento y motivación en cada paso de este camino.

Agradecimientos

A mi asesor Orlando Del Rosario Pacherras, por su bagaje de conocimiento y su apoyo en la culminación de mi investigación. Realmente no pudo tocarme un mejor asesor que él.

A la señora Mariz y Gloria, secretarias del Hospital de Moyobamba, que gracias a ellas pude ingresar y coordinar la aplicación de las pruebas.

A todo el personal asistencial del Hospital de Moyobamba por su participación.

A mi gran amiga y colega Erika Montoya y familia, por brindarme su hogar para quedarme mientras duró la aplicación de las pruebas.

Índice

Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Descripción y formulación del problema	3
1.2. Antecedentes	6
1.3. Objetivos	9
1.4. Justificación	10
1.5. Hipótesis	11
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Bases Teóricas sobre el tema de investigación	12
III. MÉTODO	21
3.1. Tipo de Investigación	21
3.2. Ámbito temporal y espacial	21
3.3. Variables	22
3.4. Población y muestra	25
3.5. Instrumentos	26
3.6. Procedimientos	37
3.7. Análisis de datos	37
3.8. Consideraciones éticas	38
IV. RESULTADOS	40
4.1 Resultados descriptivos	40
4.2 Resultados inferenciales	41
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	45
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51

	v
VIII. REFERENCIAS.....	53
IX. ANEXOS.....	59
Anexo A: Matriz de consistencia.....	59
Anexo B: Cuestionarios	61
Anexo C: Baremación de las variables.....	68

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Afrontamiento del Estrés.....	23
Tabla 2 Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.....	24
Tabla 3 Cargas de los Factores del cuestionario afrontamiento del estrés laboral	29
Tabla 4 Análisis factorial confirmatorio de las puntuaciones del cuestionario	30
Tabla 5 Análisis de Confiabilidad del Instrumento	31
Tabla 6 Cargas de los Factores del instrumento “satisfacción laboral”	35
Tabla 7 Medidas de Ajuste	35
Tabla 8 Análisis de Confiabilidad del Instrumento	36
Tabla 9 Análisis de la distribución de normalidad de los datos.....	38
Tabla 10 Nivel de afrontamiento del estrés en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.....	40
Tabla 11 Nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024	40
Tabla 12 Relaciones entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024	41
Tabla 13 Relaciones entre afrontamiento del estrés y las dimensiones de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.....	42
Tabla 14 Relaciones entre las dimensiones de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.....	43

Índice de Figuras

Figura 1 Población de estudio.....	25
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial en el Hospital II-1 Moyobamba, en la etapa post COVID-19 durante el año 2024. Se utilizó un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental. Se aplicaron instrumentos como el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (Sandín y Chorot, 2003), y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Melia y Peiró, 1989). La población fue de 340 individuos (179 enfermeros, 27 internos y 133 médicos cirujanos) del Hospital II-1 Moyobamba. Los resultados evidencian una relación directa y significativa entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral, ($Rho = 0.754$; $p = 0.000$). Se determinó que el 37.4% del personal presenta un nivel bajo de afrontamiento al estrés y un 39.4% reporta baja satisfacción laboral. Se identificó que la correlación más fuerte entre el afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral se presenta con el "Ambiente físico" ($Rho = 0.852$) y las "Prestaciones recibidas" ($Rho = 0.788$). En cuanto a las dimensiones de afrontamiento del estrés, la "Evitación" mostró la correlación más alta ($Rho = 0.872$). Se concluye que a medida que mejora la capacidad para afrontar el estrés en el personal asistencial, también aumenta su satisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, afrontamiento del estrés laboral, personal asistencial.

Abstract

The research aimed to analyze the relationship between stress coping and job satisfaction among healthcare staff at Hospital II-1 Moyobamba during the post-COVID-19 stage in 2024. A quantitative approach, descriptive-correlational level, and non-experimental design were employed. Instruments such as the Stress Coping Questionnaire (Sandín and Chorot, 2003) and the Job Satisfaction Questionnaire S20/23 (Melia and Peiró, 1989) were applied. The population consisted of 340 individuals (179 nurses, 27 interns, and 133 surgeons) from Hospital II-1 Moyobamba. The results show a direct and significant relationship between stress coping and job satisfaction ($Rho = 0.754$; $p = 0.000$). It was determined that 37.4% of the staff exhibit low levels of stress coping, and 39.4% report low job satisfaction. The strongest correlation between stress coping and job satisfaction was found with "Physical Environment" ($Rho = 0.852$) and "Benefits Received" ($Rho = 0.788$). Regarding stress coping dimensions, "Avoidance" showed the highest correlation ($Rho = 0.872$). It is concluded that as healthcare staff's ability to cope with stress improves, their job satisfaction also increases.

Keywords: Job satisfaction, workplace stress coping, healthcare staff.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una de las principales consecuencias de la exposición a condiciones psicosociales desfavorables, asimismo, los estresores o factores de riesgo psicosocial son los desencadenantes del estrés, pero además existen estrategias y recursos que las personas emplean para manejar las demandas internas o externas percibidas como desafiantes o que exceden sus capacidades. En el ámbito laboral, estas estrategias son cruciales para minimizar los efectos negativos del estrés laboral, promoviendo tanto el bienestar personal como la funcionalidad dentro de las organizaciones. La pandemia de COVID-19, al alterar significativamente las dinámicas laborales, ha llevado a que los profesionales de la salud enfrenten mayores niveles de estrés debido a la incertidumbre, la sobrecarga de trabajo y los riesgos para su salud y la de sus familias.

Por otro lado, la satisfacción laboral es un indicador clave del bienestar de los trabajadores, que engloba la percepción positiva o negativa que tienen respecto a su entorno laboral, las relaciones interpersonales, la remuneración y el reconocimiento. Este constructo es particularmente relevante en el personal asistencial, ya que su impacto no solo se refleja en el rendimiento individual, sino también en la calidad del servicio que ofrecen.

En EE. UU, la Asociación Psiquiátrica Americana (APA, 2024) reveló que el 43% de los adultos estadounidenses experimentan más ansiedad que en el año anterior, un aumento significativo en comparación con el 37% en 2023 y el 32% en 2022. Los factores que más influyen en la salud mental, según los encuestados, son el estrés (53%) y el sueño (40%), con especial preocupación por la economía, las elecciones de 2024 y la violencia armada.

Asimismo, en el Perú, el Ministerio de Salud (Minsa, 2024) reportó 42,302 casos de estrés agudo y postraumático en distintos establecimientos sanitarios a nivel nacional, con 30,614 casos en mujeres y 11,688 en hombres.

Además, en la investigación realizada por Pisfil (2023), se evidenció que el 73.3% de los profesionales de enfermería en un hospital de Moyobamba experimenta un alto nivel de estrés laboral. Por ende, surge la necesidad de investigar en profundidad la relación entre el afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial en el contexto post COVID-19, considerando los efectos que la pandemia ha dejado en las condiciones laborales y en la salud mental de los profesionales de la salud. Debido a esto, se formó la siguiente pregunta. ¿Cuál es la relación entre el afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024?

Según lo expuesto, la investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo - correlacional y diseño no experimental; la muestra fue conformada por 179 enfermeros, 27 internos y 133 médicos cirujanos; se utilizó el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (Sandín y Chorot, 2003), y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Melia y Peiró, 1989); los resultados obtenidos indican que un 37.4% presentan un bajo nivel de afrontamiento del estrés, un 39.4% reporta baja satisfacción laboral; con respecto al coeficiente de correlación entre ambas variables, se obtuvo un 0.754, lo que indica una correlación positiva fuerte.

Para una mayor comprensión de todo lo expuesto, el trabajo se presenta en los siguientes apartados: el primero, presenta la descripción, formulación del problema, los antecedentes como los objetivos, hipótesis y justificación de la investigación. En el segundo apartado se distingue el marco teórico, donde se define las variables del estudio y el instrumento a aplicar, para luego mencionar a la población determinada. El tercer apartado integra al método realizado por la investigación, el tipo, diseño, ámbito temporal y espacial, operacionalización de las variables, características de la población y muestra, como también los instrumentos utilizados, y finalizando con el procedimiento y análisis de datos. En el cuarto apartado se mencionan los resultados correspondientes. En el quinto apartado se integra la discusión, con

el fin de comparar con los antecedentes mencionados. Por último, se termina con las conclusiones y recomendaciones para investigaciones futuras.

1.1. Descripción y formulación del problema

El estrés laboral es una de las principales consecuencias de la exposición a condiciones psicosociales desfavorables, asimismo, los estresores o factores de riesgo psicosocial son los desencadenantes del estrés, pero además existen factores moduladores o moderadores que pueden amortiguar los efectos nocivos de dichos estresores sobre la salud de la población trabajadora (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, [INSST], 2024). En México, el 75% de los trabajadores sufre de fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos, además, el estrés laboral es potencialmente contagioso, ya que estar cerca o visualizar a otras personas en situaciones de estrés puede aumentar los niveles de cortisol en los observadores, exacerbando así el impacto negativo del estrés en el entorno laboral (Gobierno de México, 2023).

Asimismo, en EE. UU, la Asociación Psiquiátrica Americana (APA, 2024) reveló que el 43% de los adultos estadounidenses experimentan más ansiedad que en el año anterior, un aumento significativo en comparación con el 37% en 2023 y el 32% en 2022. Los factores que más influyen en la salud mental, según los encuestados, son el estrés (53%) y el sueño (40%), con especial preocupación por la economía, las elecciones de 2024 y la violencia armada. A pesar de este aumento en la ansiedad, solo el 24% de los adultos ha buscado apoyo profesional en el último año, con los adultos jóvenes (18-34 años) mostrando una mayor inclinación a buscar ayuda en comparación con los mayores de 50 años.

Por otro lado, en Chile, empresas como Neural Health están utilizando lentes de realidad virtual para combatir el estrés laboral mediante el desarrollo de mindfulness y alivio del estrés. Este sistema combina terapia virtual con una banda que monitorea ondas cerebrales para diagnosticar y seguir los niveles de ansiedad. Los usuarios pueden relajarse en entornos

virtuales, guiados por un avatar, mientras el sistema realiza un seguimiento en tiempo real a través de una plataforma en la nube (Universidad Adolfo Ibáñez, 2022).

En el ámbito nacional, en el año 2023, el Ministerio de Salud (Minsa, 2024) reportó 42,302 casos de estrés agudo y postraumático en distintos establecimientos sanitarios a nivel nacional, con 30,614 casos en mujeres y 11,688 en hombres. Los adultos fueron los más afectados, con 19,430 casos, seguidos por jóvenes, adolescentes, adultos mayores y niños. Aunque la cifra de casos muestra una disminución respecto a años anteriores 48,984 en 2022 y 49,563 en 2021, los datos subrayan la persistente necesidad de servicios de salud mental adecuados para todas las etapas de la vida.

También, Suárez et al. (2020) indican que el estrés laboral se manifiesta de diversas formas, como fatiga constante, presión por cumplir con plazos ajustados y dificultad para concentrarse en las tareas laborales. Este estrés no solo afecta la salud física y psicológica de los trabajadores, sino que también incide negativamente en su rendimiento y en la calidad de su trabajo, asimismo, la psicóloga Tania Guimac de la Universidad de Piura enfatiza la importancia de crear condiciones laborales saludables, cuidar el ambiente de trabajo, y gestionar adecuadamente el estrés a través de la organización y actividades físicas, donde las organizaciones deben ofrecer entornos óptimos, asistencia psicológica, y fomentar la salud mental mediante programas y espacios dedicados al bienestar de los empleados (Belletich, 2023).

El estudio "Work in Progress 2024" de Buk revela que los trabajadores con altos niveles de estrés laboral son 4.5 veces más propensos a renunciar. El estrés afecta a todos los niveles de la organización, siendo especialmente severo en las mujeres debido a las presiones adicionales de las responsabilidades domésticas no remuneradas. La prolongación del estrés laboral impacta negativamente en la salud, bienestar y desempeño, tanto de los empleados como de la empresa (Perú Retail, 2024).

Por otro lado, en su investigación de Mendoza y Tejado (2020), se recoge que, el 44% de enfermeros que laboran en el Hospital Regional Virgen de Fátima ubicada en Chachapoyas se encontraron en un nivel de baja satisfacción. De forma similar, Olivos (2024) encontró que, el 30% de los profesionales de enfermería que trabajaron durante la pandemia de COVID-19 en el Hospital EsSalud Carlos Cortez Jiménez (HECCJ) de la región Tumbes presentaron un nivel de satisfacción moderada.

Asimismo, Torres (2021) encontró en su investigación que el 83% del personal de enfermería del hospital I Samuel Pastor de EsSalud en Camaná presenta un alto nivel de estrés laboral, mientras que el 87% muestra una satisfacción laboral por debajo del nivel medio. De manera similar, Sucuple (2024) reportó en su estudio que el 44,6% de los trabajadores de las Comunidades Locales de Administración de Salud (CLAS) experimenta un nivel medio de estrés laboral, mientras que el 45,5% presenta una satisfacción laboral de nivel medio.

Además, en la investigación realizada por Pisfil (2023), se evidenció que el 73.3% de los profesionales de enfermería en un hospital de Moyobamba experimenta un alto nivel de estrés laboral. Por ende, surge la necesidad de investigar en profundidad la relación entre el afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral del personal asistencial en el contexto post COVID-19, considerando los efectos que la pandemia ha dejado en las condiciones laborales y en la salud mental de los profesionales de la salud, asimismo, se formula el problema general: ¿Cuál es la relación entre el afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024?, en adición, se presenta los problemas específicos, ¿Cuál es el nivel de afrontamiento del estrés en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024?, ¿Cuál es la relación entre afrontamiento del estrés y las dimensiones de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba

en etapa post COVID durante el año 2024?, y por último, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024?.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes nacionales

Correa (2023), buscó determinar los factores de estrés y las estrategias de afrontamiento en enfermeros del servicio de emergencia con la finalidad de aportar en la mejora del modo de manejar el estrés y llegar a tener una vida saludable y poder así tener una atención óptima en su desempeño con los pacientes. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte transversal, tuvo una población de 60 enfermeros pertenecientes al servicio de emergencia. El instrumento de medición utilizado fue la encuesta y para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios: Escala de Estrés de Enfermería – NSS que midió la variable de estudio factores de estrés y el segundo es el Cuestionario de Estimación de Afrontamiento de COPE, que midió la variable estrategias de afrontamiento en enfermeros. En sus resultados y conclusiones se estableció que los niveles de estrés entre los enfermeros del servicio de emergencia se distribuyen predominantemente en el nivel medio, con un porcentaje del 58.3% y con relación a las estrategias de afrontamiento empleadas por estos profesionales, se observa que se sitúan mayoritariamente en el nivel bueno, representando un 38.3%.

Bendezu y Lara (2021) buscaron determinar la relación entre el afrontamiento, el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una clínica privada en Lima Norte. Fue un trabajo con enfoque correlacional, diseño no experimental. La población fue de 110 trabajadores de la clínica, y la muestra fue de 65 trabajadores. En cuanto a los niveles de estrés, el 20% de los trabajadores mostró un nivel alto de estrés, y otro 20% presentó un nivel muy alto. Un 18.5% reportó niveles de estrés promedio, mientras que el 21.5% tuvo niveles bajos y

el 20% niveles muy bajos. Respecto a los niveles de satisfacción laboral, el 23.1% de los trabajadores mostró un nivel de satisfacción muy bajo, mientras que el 12.3% reportó niveles bajos. Un 23.1% se ubicó en un nivel promedio, el 21.5% en un nivel alto y el 20% en un nivel muy alto. Se encontró una relación significativa entre el afrontamiento al estrés y la satisfacción laboral de .028 de Rho de Spearman entre en los trabajadores de la clínica privada de Comas.

Olivos (2024) investigó el nivel de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería durante la pandemia por COVID-19 en el Hospital EsSalud Carlos Cortez Jiménez, Tumbes, en el año 2022. Investigación cuantitativa, de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra incluyó a 93 profesionales de enfermería que laboraron durante la pandemia por COVID-19 en el Hospital EsSalud Carlos Cortez Jiménez, en ellos se aplicó dos cuestionarios que evalúan la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo, abarcando aspectos físicos, psicológicos. El 60,2% de los enfermeros reportó estar satisfecho con su trabajo durante la pandemia, mientras que el 10,8% manifestó insatisfacción. Además, se encontró una asociación positiva significativa entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo físicas, psicológicas y sociales ($p < 0,05$). Se concluye que existe una relación directa y significativa entre las condiciones de trabajo en general y la satisfacción laboral de los enfermeros en el Hospital EsSalud Carlos Cortez Jiménez.

Aguilar (2024) busco determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal asistencial de un hospital en Chimbote durante 2023. Con un diseño no experimental-correlacional y una muestra de 201 trabajadores, se utilizó un cuestionario para medir ambas variables. Los resultados mostraron una relación significativa entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral ($T = 4,424$, $p = 0,013$). Se observó que la estrategia de afrontamiento centrada en la evitación estuvo asociada con niveles más altos de estrés laboral, mientras que la estrategia de solución de problemas fue la más utilizada.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Jiménez et al. (2022) determinaron el nivel del estrés laboral en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Críticos del Hospital Quito No.1 de la Policía Nacional en abril 2022. La investigación fue descriptiva, transversal, prospectiva y no experimental, la población estuvo conformada por 17 enfermeros, donde se aplicó el cuestionario The Nursing Stress Scale. Entre los principales resultados se estimó un nivel de estrés laboral moderado con un 53%, en el ambiente físico, la pregunta pasar temporalmente a otros servicios con falta de personal fue la mayor causante de estrés en ese apartado con el 70,58%, en el ambiente psicológico el ver a un paciente sufrir con el 70,58%, para la obtención de dichos resultados se utilizó el paquete estadístico de Microsoft Excel, en el cual se pudo calcular la frecuencia absoluta, y frecuencia relativa. Se concluye que el nivel de estrés de esta población fue moderado.

Vallejo (2024), buscó determinar la influencia del estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada dedicada a la investigación de mercados. Investigación cuantitativa, asimismo, se aplicó dos cuestionarios: el “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y el “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/30” de Melilá y Peiró, a una población total de 64 colaboradores. Se recoge que, el nivel de estrés laboral de la organización es bajo, sin embargo, factores como territorio organizacional, falta de cohesión y estructura organizacional inciden directamente en la presencia de estrés en los colaboradores. En cuanto a la satisfacción laboral, los hallazgos refieren que en general el grado de satisfacción laboral es alto, siendo la satisfacción intrínseca, el ambiente físico y las prestaciones las principales causas que afectan a esta variable. Se concluye que, no existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, es decir, las variables resultan independientes entre sí.

Salazar et al. (2021) analizaron la prevalencia del síndrome de burnout y su relación con el nivel de satisfacción laboral (SL) de los colaboradores de una institución financiera en la zona central de Chile en el contexto de la pandemia por Covid-19. Investigación de tipo cuantitativa con un diseño descriptivo-correlacional. La muestra consistió en 52 colaboradores, de los cuales 48 respondieron el cuestionario. Los participantes tenían contrato indefinido y una antigüedad laboral superior a 6 meses. Se aplicaron cuestionarios con escala tipo Likert para medir tanto el síndrome de burnout como la satisfacción laboral, complementados con dos preguntas abiertas. Las correlaciones obtenidas mostraron que todas las dimensiones de la satisfacción laboral están correlacionadas negativamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, con valores de correlación entre -0.29 y -0.67. A su vez, todas las dimensiones de la satisfacción laboral se correlacionaron positivamente con la realización personal, con valores entre 0.43 y 0.55. Se concluye que, existe relación inversa significativa entre las dimensiones del burnout y las de satisfacción laboral.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

Hallar el nivel de afrontamiento del estrés en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.

Hallar el nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.

Relacionar el afrontamiento del estrés con las dimensiones de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.

Relacionar las dimensiones de afrontamiento del estrés con la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.

1.4. Justificación

En un ámbito práctico, la identificación de la relación entre el afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba tiene un impacto directo en la mejora de las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores. Los resultados permitirán implementar estrategias efectivas por partes de las autoridades correspondientes, del manejo del estrés que aumenten la satisfacción laboral, lo que a su vez mejorará la calidad del servicio asistencial. Asimismo, este estudio proporcionará información clave para el diseño de programas de apoyo y capacitación enfocados en el manejo del estrés y en la promoción de un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

Desde un enfoque metodológico, la investigación se basó en un diseño cuantitativo con alcance correlacional, lo que permitió identificar la relación entre el afrontamiento del estrés y las dimensiones de la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en el contexto post COVID-19. El enfoque cuantitativo midió de forma objetiva las percepciones y actitudes de los trabajadores respecto a su experiencia laboral y manejo del estrés, utilizando herramientas validadas por expertos. Adicionalmente, se llevó a cabo una prueba de confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, lo que permitió garantizar la consistencia interna de las escalas empleadas y asegurar la fiabilidad de los resultados obtenidos. Asimismo, se presentaron evidencias de validez de expertos, contribuyendo a establecer un antecedente psicométrico de los instrumentos utilizados.

A nivel social, este estudio tiene una importancia significativa, ya que la salud mental y el bienestar del personal asistencial son elementos fundamentales para garantizar la continuidad y calidad de los servicios de salud. En un contexto post COVID-19, donde las cargas laborales han aumentado y el estrés se ha intensificado, es crucial comprender cómo el

personal de salud enfrenta estos desafíos. Mejorar el afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral no solo beneficia al personal asistencial, sino también a los pacientes, quienes recibirán un mejor cuidado de parte de profesionales más satisfechos y con mejor manejo del estrés.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

H1: Existe relación significativa y directa entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.

Ho: No existe relación significativa y directa entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre afrontamiento del estrés y las dimensiones de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.

Existe relación significativa entre las dimensiones de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas sobre el tema de investigación

Todas las ciencias tienen bases teóricas que ayudan a que los nuevos hallazgos tengan un sustento, en esta oportunidad el afrontamiento del estrés y satisfacción laboral son dos variables las cuales pueden ser observadas y analizadas con diferentes públicos.

2.1.1. *Afrontamiento del estrés*

El afrontamiento del estrés es el conjunto de estrategias y técnicas que una persona utiliza para manejar, reducir o tolerar las demandas internas o externas que generan estrés. Estas estrategias pueden ser cognitivas, emocionales o conductuales, y tienen como objetivo minimizar el impacto negativo de situaciones estresantes en el bienestar físico y mental (Lanuque, 2020).

Por otro lado, según Pulido-Martos et al. (2020) el afrontamiento del estrés puede clasificarse en dos enfoques principales. El primero es el “afrontamiento centrado en el problema”, donde el individuo se enfoca en modificar o eliminar la causa del estrés, abordando de manera directa la situación que lo genera. Este enfoque se orienta hacia la resolución del problema que produce la tensión. El segundo enfoque es el “afrontamiento centrado en las emociones”, que se centra en manejar las emociones y reacciones provocadas por el estrés, sin necesariamente alterar la situación en sí. En este caso, el objetivo es reducir el malestar emocional relacionado con la fuente del estrés.

Asimismo, según Fernández y Briseño (2020), el afrontamiento del estrés, es un proceso dinámico en el que la persona evalúa y responde a las demandas de una situación estresante. Este proceso incluye dos fases: la evaluación de la amenaza y la selección de estrategias de afrontamiento. Estas estrategias pueden incluir desde la resolución activa de problemas hasta la adaptación emocional, dependiendo de los recursos y la percepción que la persona tenga sobre su capacidad para afrontar la situación.

El afrontamiento del estrés se define como el conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que una persona utiliza para manejar las demandas externas o internas que percibe como desafiantes o desbordantes (De Reyes, 2020), en otros términos, estas estrategias buscan reducir o eliminar el malestar emocional y psicológico asociado con situaciones estresantes, ya sea resolviendo el problema que origina el estrés o regulando las emociones y reacciones que este provoca.

2.1.2. Modelos teóricos del afrontamiento del estrés

2.1.2.1. La teoría de demanda-control de Karasek. Se basa en la interacción entre dos dimensiones fundamentales en el trabajo: las demandas laborales y el control que los trabajadores tienen sobre sus tareas. Las demandas laborales incluyen factores como la cantidad de trabajo, las exigencias cognitivas y las presiones de tiempo. El control, por otro lado, se refiere al grado de autonomía y la capacidad de tomar decisiones que tiene el trabajador respecto a su trabajo (Chuquimia, 2014).

- Estrés alto: Ocurre cuando las demandas son elevadas y el control es bajo. Por ejemplo, en trabajos donde hay mucha presión para cumplir plazos ajustados, pero los empleados tienen poca capacidad para decidir cómo organizar su tiempo.
- Estrés bajo: Ocurre cuando las demandas son bajas y el control es alto. Un trabajador en esta situación tiene más libertad para gestionar su trabajo y, en consecuencia, experimenta menos estrés.

Karasek también sugiere que un trabajo con altas demandas y alto control, denominado "trabajo activo", puede ser estimulante y promover el crecimiento personal y profesional.

2.1.2.2. La teoría del Ajuste Persona-Ambiente. Conocida como *Person-Environment Fit*, explora la correspondencia entre las características personales (capacidades, valores, intereses) y las exigencias del entorno laboral (requerimientos del puesto de trabajo,

recursos disponibles). Según esta teoría, el estrés laboral ocurre cuando hay un desajuste entre lo que el trabajo exige y lo que el trabajador puede o desea ofrecer.

- **Desajuste de capacidades y demandas:** Sucede cuando las habilidades del trabajador no son suficientes para cumplir con los requisitos del trabajo. Este desajuste genera estrés porque el empleado se siente incapaz de cumplir con las expectativas laborales.
- **Desajuste de necesidades y recompensas:** Se presenta cuando el trabajador no recibe las recompensas (salario, reconocimiento, desarrollo profesional) que necesita o espera del trabajo, lo que provoca insatisfacción y estrés.

Un ajuste adecuado entre la persona y el entorno es esencial para reducir el estrés, ya que cuando las capacidades y los valores del trabajador coinciden con las demandas y recompensas del trabajo, el bienestar y el rendimiento mejoran (Penado et al., 2021).

2.1.2.3. La teoría transaccional de Lazarus y Folkman. Describe el estrés como un proceso dinámico de evaluación y afrontamiento. El modelo propone que el estrés surge de la interacción entre la persona y su entorno, y no solo como una respuesta automática ante un evento externo. Según esta teoría, el estrés se genera cuando un individuo percibe que las demandas del entorno exceden sus recursos para afrontarlas. El proceso consta de dos etapas principales:

- **Evaluación primaria:** El individuo evalúa si una situación específica es una amenaza, un desafío o irrelevante para su bienestar. Si se percibe como una amenaza o un desafío, se activan las respuestas de afrontamiento.
- **Evaluación secundaria:** Aquí, la persona evalúa sus recursos y capacidades para enfrentar la situación. Si percibe que tiene suficientes recursos, el nivel de estrés disminuye. Si no, el estrés aumenta.

El proceso de *afrontamiento* incluye estrategias orientadas tanto a modificar la fuente del estrés (afrontamiento centrado en el problema) como a manejar las emociones derivadas de

la situación (afrentamiento centrado en la emoción). Las estrategias de afrontamiento juegan un papel crucial en la forma en que las personas experimentan y gestionan el estrés.

2.1.3. Dimensiones del afrontamiento del estrés

2.1.3.1. Focalización en la solución de problemas. esta estrategia se refiere a la tendencia de la persona a concentrarse en la resolución del problema que le genera estrés. Implica tomar medidas activas para modificar la situación estresante o sus consecuencias. Se centra en identificar soluciones, generar alternativas y tomar acciones concretas para superar los desafíos.

2.1.3.2. Auto-focalización negativa. es una estrategia disfuncional que consiste en concentrarse de manera excesiva en uno mismo y en los aspectos negativos de la situación, lo que genera una rumiación constante y aumenta los niveles de estrés. La persona se enfoca en pensamientos negativos y preocupaciones, lo que impide la acción efectiva para resolver el problema.

2.1.3.3. Reevaluación positiva. implica reinterpretar la situación estresante de una manera más positiva o constructiva. La persona busca encontrar el lado positivo en una circunstancia adversa, lo que le permite adaptarse mejor emocionalmente y reducir el impacto negativo del estrés. Esta estrategia está relacionada con el optimismo y la resiliencia.

2.1.3.4. Expresión emocional abierta. es la tendencia a expresar abiertamente los sentimientos y emociones, tanto positivos como negativos, que surgen a raíz del estrés. La expresión emocional puede aliviar la tensión y proporcionar una sensación de liberación. Sin embargo, su efectividad depende del contexto y de cómo se comunican esas emociones.

2.1.3.5. Evitación. la evitación es una estrategia de afrontamiento en la que la persona intenta evadir o ignorar el problema o la situación estresante en lugar de enfrentarlo. Aunque puede proporcionar alivio a corto plazo, generalmente no es una solución efectiva a largo plazo, ya que los problemas no se resuelven y el estrés puede acumularse.

2.1.3.6. Búsqueda de apoyo social. esta estrategia implica recurrir a otras personas, como amigos, familiares o compañeros de trabajo, para obtener apoyo emocional, consejos o ayuda práctica para enfrentar el estrés. El apoyo social es una de las formas más efectivas de reducir el impacto del estrés, ya que proporciona un sentido de pertenencia y alivio emocional.

2.1.3.7. Religión. consiste en usar la fe o las creencias religiosas como una estrategia para afrontar el estrés. Las personas que recurren a la religión pueden encontrar consuelo, apoyo espiritual y una fuente de esperanza en sus creencias, lo que les ayuda a enfrentar de manera más efectiva situaciones difíciles. La religión también puede proporcionar un marco para interpretar experiencias estresantes como parte de un propósito más grande.

2.1.4. Satisfacción laboral

Según Saavedra y Delgado (2020), la satisfacción laboral es el grado en que los empleados se sienten contentos y realizados con sus trabajos. Esto incluye su percepción sobre el ambiente de trabajo, las tareas que realizan, el salario que reciben y las relaciones con sus colegas y superiores. Es una actitud general que refleja el bienestar y la motivación del empleado dentro de la organización.

Por otro lado, según Govea y Zúñiga (2020) la satisfacción laboral se puede dividir en dos dimensiones principales. Por un lado, la “satisfacción intrínseca” se refiere al grado de disfrute y realización personal que un trabajador obtiene al realizar las tareas propias de su empleo. Esta dimensión abarca aspectos como la autonomía, el desafío que representan las actividades laborales y las oportunidades de crecimiento personal. Por otro lado, la “satisfacción extrínseca” está relacionada con factores externos al contenido del trabajo, tales como el salario, las prestaciones, las condiciones físicas del entorno laboral y la calidad del trato recibido por parte de los superiores.

Asimismo, según Ríos (2022), la satisfacción laboral es vista como una actitud multidimensional que combina evaluaciones cognitivas, afectivas y conductuales sobre

diferentes aspectos del trabajo, como la naturaleza de las tareas, el clima organizacional, las recompensas y la percepción de equidad. La satisfacción laboral no solo influye en el bienestar individual, sino también en el desempeño, la productividad y la retención de empleados.

2.1.5. Teorías de satisfacción laboral

2.1.5.1. Teoría de los Dos Factores (Herzberg, 1959). Plantea que la satisfacción laboral depende de dos tipos de factores: los factores motivacionales y los factores higiénicos.

- Factores motivacionales: Son aquellos que generan satisfacción cuando están presentes, como el reconocimiento, el logro, la responsabilidad y el crecimiento personal. Están relacionados con el contenido del trabajo.

- Factores higiénicos: Son condiciones que, si no están presentes, causan insatisfacción, como el salario, las condiciones laborales, las relaciones con los supervisores y la seguridad laboral. Están relacionados con el contexto del trabajo

2.1.5.2. Teoría de la Equidad (Adams, 1965). Sugiere que los empleados evalúan su satisfacción laboral comparando lo que reciben a cambio de su trabajo (salario, beneficios, reconocimiento) con lo que aportan (esfuerzo, habilidades, tiempo). Esta comparación se hace en relación con otros empleados o grupos.

- Si perciben que su relación es justa en comparación con los demás, sentirán satisfacción.

- Si sienten que están siendo tratados de manera injusta, experimentarán insatisfacción y pueden reducir su esfuerzo o buscar otra forma de restablecer el equilibrio.

2.1.5.3. Teoría de las Expectativas (Vroom, 1964). Plantea que la satisfacción laboral se basa en las expectativas que los empleados tienen sobre las recompensas que recibirán a cambio de su esfuerzo. Según Vroom, los empleados están motivados cuando creen que:

- Su esfuerzo llevará a un buen rendimiento (expectativa),
- El buen rendimiento será recompensado (instrumentalidad),

- Y las recompensas serán valiosas para ellos (valencia).

Si estas tres condiciones se cumplen, los empleados estarán más satisfechos y motivados. De lo contrario, la insatisfacción puede aumentar.

2.1.6. Dimensiones de satisfacción laboral

2.1.6.1. Supervisión. Se refiere a la calidad del liderazgo y apoyo que un empleado recibe de sus supervisores o jefes. Incluye aspectos como la claridad de las instrucciones, el feedback, la comunicación, la capacidad para resolver problemas y el trato justo. Una buena supervisión promueve un entorno de trabajo positivo, genera confianza y puede mejorar la satisfacción laboral.

2.1.6.2. Ambiente físico. Hace referencia a las condiciones materiales y espaciales del lugar de trabajo, como la ergonomía, el espacio disponible, la iluminación, la temperatura, la seguridad y la limpieza. Un ambiente físico adecuado puede reducir el estrés y mejorar el bienestar del empleado, mientras que un ambiente deficiente puede generar incomodidad y afectar negativamente la productividad y la satisfacción

2.1.6.3. Prestaciones recibidas. Se refiere a los beneficios y compensaciones que los empleados obtienen como parte de su trabajo, además del salario básico. Estas prestaciones pueden incluir seguros médicos, vacaciones pagadas, bonificaciones, planes de pensión, capacitación y otros incentivos. Las prestaciones son importantes para la satisfacción laboral, ya que contribuyen al bienestar económico y personal del trabajador.

2.1.6.4. Satisfacción intrínseca. Es la sensación de realización personal y el placer que un empleado obtiene de la propia naturaleza de su trabajo. Incluye aspectos como el sentido de logro, el desarrollo de habilidades, la autonomía y el valor del trabajo en sí mismo. La satisfacción intrínseca surge cuando las tareas laborales son significativas, desafiantes y ofrecen oportunidades para el crecimiento personal.

2.1.6.5. Participación. Se refiere al grado en que los empleados pueden involucrarse en la toma de decisiones y en los procesos que afectan su trabajo y su entorno laboral. Cuando los empleados tienen la oportunidad de participar activamente y de expresar sus opiniones, se sienten más valorados y comprometidos con la organización, lo que aumenta su satisfacción laboral y su sentido de pertenencia.

2.1.7. Personal asistencial del Hospital de Moyobamba

El personal asistencial del Hospital de Moyobamba juega un rol fundamental en la prestación de servicios de salud a la comunidad de la Región San Martín. Este hospital se define por su compromiso con la satisfacción de las necesidades de salud de la población a través de un enfoque basado en la calidad, equidad y eficiencia. La atención que brindan está respaldada por una infraestructura moderna y equipamiento adecuado, así como por un equipo de recursos humanos capacitados.

2.1.7.1. Funciones y áreas de acción. El personal asistencial del hospital está compuesto por médicos, enfermeros, técnicos y otros profesionales de la salud que trabajan en áreas clave como:

- Atención primaria: Proporcionan cuidados básicos de salud y servicios de prevención de enfermedades, buscando reducir la incidencia de patologías y promover un estilo de vida saludable.
- Atención especializada: A través de la formación continua, el hospital garantiza que su personal cuenta con la capacidad para atender patologías complejas y brindar rehabilitación adecuada.
- Rehabilitación y recuperación: El personal contribuye en la recuperación física y mental de los pacientes mediante tratamientos individualizados, favoreciendo la reintegración plena del paciente a la vida diaria.

- **Prevención y promoción de la salud:** Parte de la misión del hospital es no solo tratar enfermedades, sino también promover prácticas saludables en la comunidad y prevenir enfermedades antes de que aparezcan.
- **Docencia e investigación:** Además de la atención asistencial, el hospital también se dedica a la formación de futuros profesionales de la salud y al desarrollo de investigación científica que favorezca el crecimiento y mejora continua del sistema de salud regional.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

Enfoque cuantitativo: ya que se seguirán las etapas de la investigación tal cual nos proponen las fuentes estudiadas para finalmente tener los resultados, evidenciarlos y sacar las propias conclusiones para aportar a la psicología. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que, en una ruta cuantitativa, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas los datos generados que poseen los estándares de validez y confiabilidad deseados.

Nivel Descriptivo - correlacional: lo que se va a describir el resultado de los instrumentos utilizados y revisar si existe realmente correlación entre las variables de estudio. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el propósito de este análisis es determinar la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto específico.

Diseño No experimental: debido a que no se tendrá influencia sobre la población a estudiar y las variables son únicas. Solo se mencionará el proceso utilizado y sobre todo los hallazgos encontrados, asimismo, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indica que, un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

3.2. Ámbito temporal y espacial

El estudio fue de carácter transversal, ya que la aplicación del instrumento se realizó en un período específico, del 15 al 30 de septiembre de 2024. La investigación se llevó a cabo en el Hospital II-1 Moyobamba, ubicado en la ciudad de Moyobamba, en el departamento de San Martín, Perú.

3.3. Variables

3.3.1. *Variable 1: Afrontamiento del estrés*

Definición conceptual: El afrontamiento del estrés es el conjunto de estrategias y técnicas que una persona utiliza para manejar, reducir o tolerar las demandas internas o externas que generan estrés. Estas estrategias pueden ser cognitivas, emocionales o conductuales, y tienen como objetivo minimizar el impacto negativo de situaciones estresantes en el bienestar físico y mental (Lanuque, 2020).

Definición operacional: La variable ‘afrontamiento del estrés’ fue medida a través de los puntajes obtenidos del “Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)” compuesto por 42 ítems, el cual será administrado a un total de 386 profesionales del personal asistencial del Hospital de Moyobamba en la etapa post-COVID, durante el año 2024.

3.3.2. *Variable 2: Satisfacción laboral*

Definición conceptual: Está relacionada con la actitud que una persona le pone en su lugar de trabajo, la cual esta mediada por creencias y valores que el trabajador desarrolla, las oportunidades que le ofrece para hacer aquello que le gusta o en lo que destaca, teniendo la capacidad de decidir por sí mismo aspectos del entorno laboral (Durand y Flores, 2023).

Definición operacional: La variable ‘satisfacción laboral’ fue medida a través de los puntajes obtenidos del cuestionario “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23” compuesto por 23 ítems, el cual será administrado a un total de 386 profesionales del personal asistencial del Hospital de Moyobamba en la etapa post-COVID, durante el año 2024.

Tabla 1*Operacionalización de la variable Afrontamiento del Estrés*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta	Niveles y rangos	Nivel de medición
Focalización en la solución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis • Planificación • Acción 	1, 8, 15, 22, 29, 36			
Auto focalización negativa	<ul style="list-style-type: none"> • Crítica • Culpa • Desánimo 	2, 9, 16,23,30, 37			
Reevaluación positiva	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexión • Crecimiento • Optimismo 	3, 10, 17, 24, 31, 38			
Expresión emocional abierta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Vulnerabilidad • Catarsis 	4, 11, 18, 25, 32,39,	- 0 es nunca. - 1 pocas veces - 2 A veces - 3 Frecuentemente - 4 Casi siempre	Bajo (0-56) Medio (57-112) Alta (113-168)	Ordinal
Evitación	<ul style="list-style-type: none"> • Negación • Distracción • Retiro 	5, 12, 19, 26, 33, 40			
Búsqueda de apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión • Interacción • Ayuda 	6, 13, 20, 27, 34, 41			
Religión	<ul style="list-style-type: none"> • Fe • Espiritualidad • Esperanza 	7, 14, 21, 28, 35, 42			

Tabla 2
Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de respuesta	Niveles y rangos	Nivel de medición
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión de labor. • Modo de juzgar en la actividad realizada. • Rumbo de justicia e igualdad. • Relaciones personales 	1,2,3,4,5			
Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión de labor. • Modo de juzgar en la actividad realizada. • Rumbo de justicia e igualdad. • Relaciones personales 	6,7,8,9,10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy Insatisfecho 2. Bastante Insatisfecho 3. Algo Insatisfecho 4. Indiferente 5. Algo Satisfecho 6. Bastante Satisfecho 7. Muy Satisfecho. 	Bajo (23-68) Medio (69-114) Alta (115-161)	Ordinal
Prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo • Formación • Acuerdos 	11,12,13,14,15			
Satisfacción intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de la labor • Oportunidades laborales • Objetivos y metas 	16,17,18,19			
Participación	<ul style="list-style-type: none"> • Consideración en las decisiones • Incentivos recibidos • Motivación 	20,21,22,23			

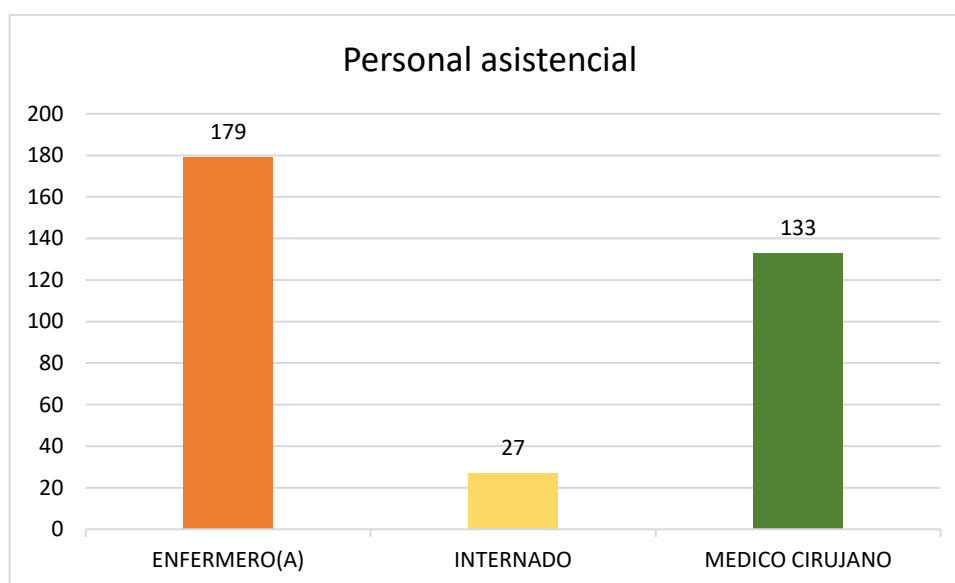
3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Según Hernández et al. (2014), la población se define como el conjunto de personas, elementos u objetos que comparten características similares y se encuentran en un tiempo y lugar específicos. En este sentido, se estableció contacto con el área de administración del personal asistencial del Hospital de Moyobamba, donde se recibió una base de datos en formato Excel. A partir de dicha información, se seleccionó a los enfermeros(as), internos y médicos cirujanos, obteniendo una población total de 340 individuos, los cuales constituyen el objeto de estudio. A continuación, se presenta la distribución gráfica de esta población:

Figura 1

Población de estudio



Criterios de inclusión

- El personal de salud del Hospital de Moyobamba, que desee participar del presente estudio, principalmente médicos y enfermeras.
- El personal de salud del Hospital de Moyobamba, que se encuentren laborando más de un año.

Criterios de exclusión

- Personal de salud del Hospital de Moyobamba, que se encuentre de licencia por enfermedad, maternidad o cualquier otro tipo de baja durante el período del estudio.
- Llenado de prueba incompleto o deficiente, por parte del personal de salud del Hospital de Moyobamba.
- Los profesionales que se nieguen a firmar el consentimiento informado o no lo entreguen a tiempo serán excluidos del estudio.

3.4.2. Muestra

La muestra censal se refiere a la inclusión de todos los elementos o individuos que conforman una población específica en un estudio. En lugar de seleccionar una parte representativa de la población, se recopilan datos de cada uno de sus miembros (Hurtado, 2018), en otros términos, se trabajó con la totalidad de la población la cual estuvo comprendida por 179 enfermeros, 27 internados y 133 médicos cirujanos.

3.5. Instrumentos

3.5.1. Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)

El Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) es un instrumento diseñado por Sádín y Chorot en 1993, actualizado en 2003, cuyo propósito es evaluar los estilos de afrontamiento del estrés en una persona. A través de este cuestionario, se identifican las estrategias cognitivo-conductuales que un individuo utiliza al enfrentar situaciones estresantes.

El CAE consta de 42 ítems, distribuidos en siete dimensiones o factores clave de afrontamiento: búsqueda de soporte social, resolución de problemas, reevaluación positiva, expresión emocional abierta, fuga/evitación, aceptación/resignación, y apreciación religiosa. Los ítems se responden utilizando una escala Likert de cinco puntos, donde 1 indica "nunca" y 5 representa "siempre".

La aplicación del cuestionario puede ser individual o colectiva, con una duración aproximada de 20 a 30 minutos, y está dirigido tanto a adolescentes como a adultos. Este instrumento se utiliza principalmente en contextos de psicología clínica, estudios de salud y entornos laborales, permitiendo obtener una visión detallada de las estrategias que las personas emplean para manejar el estrés.

Validez y confiabilidad del original

El cuestionario utilizado en esta investigación se basó en los aportes teóricos de Lazarus y Folkman (1984), quienes desarrollaron la Teoría Transaccional del Estrés. Esta teoría conceptualiza el estrés como una interacción dinámica entre la persona y el entorno, y plantea que el afrontamiento depende tanto de la evaluación cognitiva de la situación como de los recursos disponibles para manejarla. El Ways of Coping Questionnaire (WCQ), derivado de esta teoría, fue utilizado para medir los esfuerzos cognitivos y conductuales que los individuos emplean frente a situaciones estresantes. En una muestra española de 592 estudiantes, el cuestionario presentó un coeficiente alfa de entre 0.70 y 0.92 en las distintas subescalas, lo cual se considera aceptable para los estándares psicométricos (Sandín y Chorot, 2003). Estos resultados avalan la solidez del cuestionario en cuanto a su confiabilidad y validez, asegurando que mide de manera precisa los factores de afrontamiento del estrés en diversos contextos.

Estudios psicométricos del CAE de otras adaptaciones

Fuster-Guillén et al., (2021) analizaron la confiabilidad del instrumento utilizado en esta investigación, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.909, lo que indica una alta consistencia interna. Este valor supera el umbral aceptado de 0.7, lo que refleja que los ítems del cuestionario son coherentes y miden las dimensiones esperadas de manera adecuada. Este hallazgo es consistente con estudios previos como el de Freire y Ferradás (2020), quienes reportaron una confiabilidad en un rango de 0.3 a 0.90 en el mismo instrumento.

Respecto a la validez estructural, se realizaron análisis de ajuste mediante índices psicométricos que demostraron un buen ajuste del modelo. El índice de ajuste normado (NFI) fue de 0.977, el índice de ajuste comparativo (CFI) alcanzó un valor de 0.994 y el índice ajustado de bondad de ajuste (AGFI) resultó en 0.917, todos por encima del estándar aceptable de 0.9 (Fuster-Guillén et al., 2021). Esto indica que el modelo estructural propuesto se ajusta adecuadamente a los datos obtenidos, garantizando una buena validez.

Además, el estudio realizado por Freire y Ferradás (2020) en una muestra de 383 estudiantes de la Universidad de Coruña respalda la robustez del instrumento utilizado en este contexto, lo que contribuye a la validez externa del mismo. Estos autores también identificaron una confiabilidad elevada en su muestra, lo cual refuerza la aplicabilidad del cuestionario en distintas poblaciones. En conclusión, tanto los resultados de validez como de confiabilidad son consistentes con estudios previos (Fuster-Guillén et al., 2021; Freire y Ferradás, 2020; López, 2021), lo que avala la efectividad del instrumento para medir adecuadamente los factores relacionados con el afrontamiento del estrés en estudiantes universitarios.

Evidencia de Validez del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)

En la tabla 3 se presentan los resultados del análisis de las cargas factoriales del instrumento, que evalúa diversas estrategias utilizadas por los trabajadores para afrontar situaciones de estrés en el entorno laboral. Cada uno de los siete factores del instrumento se compone de diferentes ítems, cuyas cargas factoriales, estimadores, errores estándar (EE), valores Z y niveles de significancia (p) se detallan. Todos los ítems muestran cargas factoriales significativas ($p < .001$), lo que indica que cada ítem tiene una alta correlación con su factor correspondiente.

Tabla 3*Cargas de los Factores del cuestionario afrontamiento del estrés laboral*

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
Factor 1 (Focalización en la solución de problemas)	Ítem 1	0.553	0.04515	16.3	<.001
	Ítem 8	0.508	0.06296	15.9	<.001
	Ítem 15	0.637	0.05805	15.5	<.001
	Ítem 22	0.584	0.06973	16.5	<.001
	Ítem 29	0.678	0.06725	15.9	<.001
	Ítem 36	0.587	0.06673	15.6	<.001
Factor 2 (Auto focalización negativa)	Ítem 2	0.643	0.04489	15.1	<.001
	Ítem 9	0.511	0.06273	15.7	<.001
	Ítem 16	0.585	0.05614	15.9	<.001
	Ítem 23	0.554	0.06619	16.3	<.001
	Ítem 30	0.561	0.06227	15.8	<.001
	Ítem 37	0.663	0.06832	16.2	<.001
Factor 3 (Reevaluación positiva)	Ítem 3	0.605	0.04586	16.7	<.001
	Ítem 10	0.7	0.05538	16.4	<.001
	Ítem 17	0.647	0.06473	16.1	<.001
	Ítem 24	0.514	0.06632	15.2	<.001
	Ítem 31	0.639	0.0703	15.1	<.001
	Ítem 38	0.519	0.06615	16.1	<.001
Factor 4 (Expresión emocional abierta)	Ítem 4	0.514	0.0645	16.2	<.001
	Ítem 11	0.589	0.0653	15.5	<.001
	Ítem 18	0.676	0.0706	16.9	<.001
	Ítem 25	0.525	0.06249	15.2	<.001
	Ítem 32	0.539	0.06257	15.3	<.001
	Ítem 39	0.572	0.0709	16.9	<.001
Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
Factor 5 (Evitación)	Ítem 5	0.502	0.06606	15.4	<.001
	Ítem 12	0.671	0.06568	15.7	<.001
	Ítem 19	0.616	0.07069	15.5	<.001
	Ítem 26	0.549	0.07661	15.4	<.001
	Ítem 33	0.608	0.07893	15.8	<.001
	Ítem 40	0.664	0.08101	16.9	<.001
Factor 6 (Búsqueda de apoyo social)	Ítem 6	0.562	0.07253	15.6	<.001
	Ítem 13	0.65	0.07364	16.5	<.001
	Ítem 20	0.689	0.07342	15.7	<.001
	Ítem 27	0.583	0.07339	16.6	<.001
	Ítem 34	0.695	0.07517	15.8	<.001
	Ítem 41	0.592	0.07377	15.4	<.001
Factor 7 (Religión)	Ítem 7	0.647	0.07861	16.7	<.001
	Ítem 14	0.537	0.08025	16.3	<.001
	Ítem 21	0.562	0.08259	16.3	<.001
	Ítem 28	0.621	0.09161	15.4	<.001
	Ítem 35	0.608	0.08559	15.2	<.001
	Ítem 42	0.675	0.08759	15.2	<.001

El Factor 1, "Focalización en la solución de problemas", tiene cargas factoriales que van desde 0.508 a 0.678, lo que sugiere que los ítems relacionados con este factor están bien representados en el modelo. Similarmente, el Factor 2, "Auto focalización negativa", tiene cargas entre 0.511 y 0.663, lo que indica que este conjunto de ítems también está bien capturado por el modelo.

En cuanto al Factor 3, "Reevaluación positiva", las cargas oscilan entre 0.514 y 0.700, mostrando una sólida representación de las respuestas relacionadas con este factor. El Factor 4, "Expresión emocional abierta", presenta cargas de 0.514 a 0.676, evidenciando la fuerte relación entre los ítems y el factor de expresión emocional.

El Factor 5, "Evitación", presenta cargas entre 0.502 y 0.664, mientras que el Factor 6, "Búsqueda de apoyo social", tiene cargas que varían de 0.562 a 0.695. Estos resultados sugieren que los ítems para ambos factores están adecuadamente vinculados a sus respectivas dimensiones. Finalmente, el Factor 7, "Religión", presenta cargas que varían entre 0.537 y 0.675, indicando una representación efectiva de los ítems relacionados con la religión en el afrontamiento del estrés.

Tabla 4

Análisis factorial confirmatorio de las puntuaciones del cuestionario

CFI	TLI	SRMR	RMSEA	IC 90% del RMSEA	
				Inferior	Superior
0.988	0.975	0.0286	0.0578	0.0426	0.0755

En la tabla 4, se reportan las medidas de ajuste del modelo. El índice de ajuste comparativo (CFI) es de 0.988 y el índice de Tucker-Lewis (TLI) es de 0.975, lo que indica un excelente ajuste del modelo. El índice de raíz cuadrada de la media residual estandarizada (SRMR) es de 0.0286, y la raíz del error cuadrático medio de aproximación (RMSEA) es de 0.0578, con un intervalo de confianza al 90% que va de 0.0426 a 0.0755, lo que sugiere un

ajuste adecuado del modelo a los datos. Estos resultados reflejan que el modelo propuesto ajusta bien a los datos y que las estrategias de afrontamiento del estrés laboral están bien representadas por los factores identificados.

Evidencia de confiabilidad del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)

Por otro lado, se presenta el análisis de la confiabilidad del instrumento realizada a través del coeficiente Alfa de Cronbach de Omega de McDonald de los puntajes obtenidos en las dimensiones:

Tabla 5

Análisis de Confiabilidad del Instrumento

Variable: Afrontamiento estrés laboral	Alfa de Cronbach	Omega de McDonald
D1: Focalización en la solución de problemas	0.856	0.886
D2: Auto focalización negativa	0.776	0.825
D3: Reevaluación positiva	0.845	0.887
D4: Expresión emocional abierta	0.886	0.895
D5: Evitación	0.878	0.886
D6: Búsqueda de apoyo social	0.852	0.892
D7: Religión	0.837	0.921

En conjunto, estos resultados sugieren que todas las dimensiones del instrumento poseen una adecuada confiabilidad, con índices que varían de buenos a excelentes, lo cual garantiza que el instrumento es consistente para medir las estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

3.5.2. Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, desarrollado por Melia y Peiró en 1989, tiene como objetivo principal evaluar el grado de satisfacción laboral de los empleados en relación con diferentes aspectos de su entorno de trabajo. Este instrumento analiza aspectos

como las condiciones físicas, las relaciones interpersonales, la remuneración y el crecimiento profesional de los empleados, proporcionando una visión amplia del clima laboral.

El cuestionario está compuesto por un total de 23 ítems, distribuidos en seis dimensiones clave que permiten medir distintos aspectos de la satisfacción laboral. Estas dimensiones son: la satisfacción con el trabajo en general, la satisfacción con el salario, la satisfacción con la supervisión, la satisfacción con los compañeros, la satisfacción con las oportunidades de promoción, y la satisfacción con las condiciones físicas del lugar de trabajo.

El formato de respuesta sigue una escala Likert de 7 puntos, donde 1 representa "completamente insatisfecho" y 7 indica "completamente satisfecho". Esta amplitud en las opciones de respuesta permite a los empleados expresar con mayor precisión su nivel de satisfacción en cada aspecto evaluado. El tiempo estimado para completar el cuestionario es de entre 10 y 20 minutos, lo que lo hace una herramienta ágil para su aplicación tanto de forma individual como colectiva. Está diseñado para ser utilizado por trabajadores de cualquier sector y nivel ocupacional, siendo adaptable a diferentes contextos laborales. Además, su uso es frecuente en estudios de clima laboral, gestión de recursos humanos y psicología organizacional, especialmente en grandes empresas que buscan evaluar y mejorar la satisfacción de sus empleados.

Validez y confiabilidad del instrumento original

Validez de contenido: El S20/23 se diseñó tomando en cuenta ítems del cuestionario original S4/82, que abarcaba un mayor número de factores relacionados con la satisfacción laboral. Aunque el S20/23 es más breve, su validez de contenido está bien respaldada por el muestreo de ítems relevantes en una amplia gama de roles organizacionales. A pesar de no incluir todos los ítems del S4/82, se mantiene la coherencia con su versión extensa, justificando teóricamente la validez del contenido seleccionado.

Validez criterial: El S20/23 muestra correlaciones significativas con criterios externos como la propensión al abandono, la tensión en el trabajo, el conflicto de rol y la ambigüedad de rol. En comparación con el S4/82, el S20/23 muestra una mayor correlación negativa con la propensión al abandono y la ambigüedad de rol, lo que refuerza su validez criterial. Además, las correlaciones negativas con la tensión y el conflicto de rol, consistentes con estudios previos, respaldan la validez criterial del instrumento.

Validez factorial: Mediante un análisis factorial, el S20/23 identifica cinco factores clave: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación. Estos factores explican el 63,16% de la varianza total, lo que sugiere que el cuestionario captura con precisión las dimensiones críticas de la satisfacción laboral.

La confiabilidad del S20/23 se ha evaluado a través de su consistencia interna. La escala total presenta un coeficiente alfa de 0,92, muy cercano al alfa de 0,95 del cuestionario original S4/82, a pesar de la considerable reducción de ítems. Los factores individuales del S20/23 presentan coeficientes alfa que oscilan entre 0,76 y 0,89, lo que indica un alto nivel de fiabilidad, especialmente considerando la menor cantidad de ítems por factor. Estos resultados permiten considerar que el cuestionario tiene una excelente consistencia interna (Meliá y Peiró, 1989).

Validez y confiabilidad de la adaptación

La investigación de Nuñez (2021) busco evidenciar la validez del cuestionario, asimismo, realizó un análisis de los componentes principales con rotación Varimax, extrayendo cinco factores en ambas muestras. La estructura factorial en la muestra de calzado explicó el 74% de la varianza total, y en la muestra de construcción explicó el 82%. Las dimensiones principales incluyeron satisfacción intrínseca, supervisión, prestaciones, ambiente físico, y aspectos legales, aunque hubo ligeras diferencias en la agrupación de ítems entre ambas

muestras. Por otro lado, la consistencia interna de las subescalas fue adecuada, con alfa de Cronbach entre .72 y .93 en la muestra de calzado, y entre .77 y .97 en la de construcción.

Asimismo, respecto a la validez concurrente, se observó una correlación negativa significativa entre satisfacción laboral y salud ($r = -0.38$), y una correlación positiva significativa entre satisfacción y boreout ($r = 0.35$) en la muestra de calzado. Por otro lado, la prueba T de Student no mostró diferencias significativas entre hombres y mujeres en ambas muestras. El tamaño del efecto fue pequeño en calzado y mediano en construcción. El ANOVA no reveló diferencias significativas en las medias según el nivel de estudios en ambas muestras.

En cuanto a la validez del cuestionario, se realizó un análisis factorial exploratorio (AFE) para estudiar la estructura subyacente de las dimensiones que se podían formar con los ítems. Se probó la adecuación del AFE mediante la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. El valor de KMO fue superior a 0,70, lo que indicó que el análisis factorial era adecuado, y la prueba de esfericidad resultó estadísticamente significativa ($p < 0,05$), lo que sugirió que las correlaciones entre los ítems eran suficientemente fuertes como para continuar con el análisis factorial, asimismo, el cuestionario tiene una alta confiabilidad, evidenciada por el Alfa de Cronbach de 0,92, lo que refleja una consistencia interna fuerte en sus ítems. Cada uno de los factores también mostró una buena consistencia interna, con valores entre 0,76 y 0,89, lo que refuerza la estabilidad y precisión del instrumento para medir la satisfacción laboral.

Validez y confiabilidad del instrumento “Satisfacción laboral”

En la tabla 6 se observan las cargas factoriales de los diferentes ítems asociados a los factores de satisfacción laboral. Las cargas factoriales representan la correlación entre cada ítem y su respectivo factor. En general, todas las cargas presentan valores significativos, con p-valores menores a 0.001, lo que indica que todos los ítems contribuyen significativamente a sus factores correspondientes.

Tabla 6*Cargas de los Factores del instrumento "satisfacción laboral"*

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
Factor 1 (Supervisión)	Ítem 1	0.55	0.0455	16.2	<.001
	Ítem 2	0.51	0.0625	15.8	<.001
	Ítem 3	0.64	0.058	15.6	<.001
	Ítem 4	0.58	0.07	16.4	<.001
	Ítem 5	0.675	0.067	16	<.001
Factor 2 (Ambiente físico)	Ítem 6	0.645	0.045	15.2	<.001
	Ítem 7	0.515	0.063	15.6	<.001
	Ítem 8	0.59	0.0565	15.8	<.001
	Ítem 9	0.555	0.0655	16.2	<.001
	Ítem 10	0.565	0.062	15.7	<.001
Factor 3 (Prestaciones recibidas)	Ítem 11	0.6	0.046	16.6	<.001
	Ítem 12	0.705	0.055	16.3	<.001
	Ítem 13	0.65	0.065	16	<.001
	Ítem 14	0.51	0.0665	15.1	<.001
	Ítem 15	0.635	0.07	15	<.001
Factor 4 (Satisfacción intrínseca)	Ítem 16	0.52	0.065	16.1	<.001
	Ítem 17	0.59	0.0655	15.6	<.001
	Ítem 18	0.68	0.071	17	<.001
	Ítem 19	0.53	0.062	15.3	<.001
Factor 5 (Participación)	Ítem 20	0.5	0.066	15.3	<.001
	Ítem 21	0.67	0.066	15.6	<.001
	Ítem 22	0.62	0.071	15.4	<.001
	Ítem 23	0.55	0.077	15.3	<.001

Tabla 7*Medidas de Ajuste*

CFI	TLI	SRMR	RMSEA	IC 90% del RMSEA	
				Inferior	Superior
0.967	0.955	0.029	0.0585	0.043	0.075

En la tabla 7, se evidencia las medidas de ajuste proporcionan información sobre la calidad del modelo en su conjunto, donde el CFI (0.967) y TLI (0.955), ambos índices son mayores de 0.95, lo que indica un ajuste excelente del modelo a los datos. Estos valores sugieren que el modelo reproduce bien la estructura de correlación observada, asimismo, un SRMR por debajo de 0.05 indica un ajuste muy bueno. En este caso, el valor de 0.029 sugiere

que las discrepancias entre las correlaciones observadas y las predichas son mínimas. Por otro lado, el RMSEA (0.0585) con un intervalo de confianza del 90% entre 0.043 y 0.075, indica un ajuste razonable del modelo, ya que está por debajo del umbral de 0.06. El intervalo de confianza confirma que el ajuste es adecuado, aunque el valor superior del intervalo se aproxima a 0.08, lo que indica que el modelo podría beneficiarse de mejoras en algunos aspectos.

En conjunto, estos resultados estadísticos indican que el modelo utilizado para medir la satisfacción laboral tiene un buen ajuste, con cargas factoriales significativas y medidas de ajuste que sugieren una estructura sólida y bien definida.

Evidencia de confiabilidad del instrumento “Satisfacción laboral”

La tabla 8 muestra los índices de confiabilidad para las diferentes dimensiones de la variable "Satisfacción laboral", utilizando dos coeficientes: Alfa de Cronbach y Omega de McDonald. Ambos coeficientes miden la consistencia interna del instrumento, es decir, la capacidad del cuestionario para evaluar de manera coherente la satisfacción laboral en sus distintas dimensiones.

Tabla 8

Análisis de Confiabilidad del Instrumento

Variable: Satisfacción laboral	Alfa de Cronbach	Omega de McDonald
D1: Supervisión	0.754	0.884
D2: Ambiente físico	0.774	0.823
D3: Prestaciones recibidas	0.843	0.885
D4: Satisfacciones intrínsecas	0.784	0.893
D5: Participación	0.876	0.884

Los coeficientes de Alfa de Cronbach y Omega de McDonald para las distintas dimensiones de la satisfacción laboral son, en general, altos, lo que indica que el instrumento

utilizado para medir la satisfacción laboral es confiable. El Omega de McDonald presenta valores superiores al Alfa de Cronbach en todas las dimensiones, lo que sugiere que este índice es más sensible a la estructura de las escalas utilizadas. En conjunto, ambos coeficientes confirman que el cuestionario tiene una buena consistencia interna, lo cual es crucial para garantizar la validez de las conclusiones que se obtengan de su aplicación.

3.6. Procedimientos

Inicialmente, se obtuvo la autorización formal del director del hospital para realizar el estudio, la recolección de datos de esta investigación se llevó a cabo en el mes de mayo, durante un periodo de siete días consecutivos, en el Hospital II-1 Moyobamba. Posteriormente, se programó la aplicación de los instrumentos y se visitó el hospital diariamente, durante 7 días consecutivos, trabajando cinco horas por la mañana y cinco horas por la tarde. A cada participante se le entregó y explicó el formulario de consentimiento informado, así mismo se le brindó instrucciones claras sobre cómo llenar los formularios, supervisando en todo momento que las encuestas fueran completadas correctamente. Durante este proceso, los participantes colaboraron activamente, lo que facilitó una recolección fluida de los datos. Finalmente, los datos fueron organizados en una base para su posterior análisis estadístico.

3.7. Análisis de datos

Para el análisis y procesamiento de la información, primero se recopiló la información a través de Google Forms y de cuestionarios aplicados en formato físico. Posteriormente, se elaboró una base de datos en Excel, la cual fue exportada al software estadístico SPSS versión 29. A partir de ahí, los datos se analizaron de manera descriptiva, con el objetivo de calcular las frecuencias y niveles de las variables a través de porcentajes.

Antes de proceder al análisis inferencial, se evaluó la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra analizada superaba las 50 personas. Como resultado, se determinó que la distribución no era normal, lo que llevó a la elección de

métodos estadísticos no paramétricos, empleándose específicamente el coeficiente de correlación de Spearman. Finalmente, todos los resultados se presentaron en tablas de frecuencias y análisis inferenciales, siguiendo el formato APA, 7ª edición.

Tabla 9

Análisis de la distribución de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	<i>p.</i>
Afrontamiento del estrés	,948	339	,001
Satisfacción laboral	,926	339	,000

La Tabla 9 muestra el análisis de la distribución de normalidad de los datos, evaluado a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados obtenidos para las variables "Afrontamiento del estrés" y "Satisfacción laboral" arrojaron valores de significancia (Sig.) inferiores a 0.05 ($p < 0.001$), lo que confirma que ambas variables no presentan una distribución normal. Este hallazgo justifica la aplicación de métodos estadísticos no paramétricos en los análisis posteriores. En consecuencia, se considera adecuado emplear el coeficiente de correlación de Spearman, una prueba no paramétrica que mide la asociación entre variables ordinales o cuantitativas sin asumir la normalidad en los datos.

3.8. Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas del presente estudio se fundamentaron en los valores esenciales que el investigador mantuvo a lo largo de su labor profesional, tales como la honestidad, el respeto, la puntualidad, la responsabilidad y el compromiso con la confidencialidad de los participantes. Se garantizó el consentimiento informado, explicando de manera clara y transparente los objetivos, procedimientos, beneficios y posibles riesgos de la investigación. Cada participante otorgó su consentimiento de forma documentada, lo cual asegura que su participación fue completamente voluntaria y consciente.

Asimismo, se salvaguardó la confidencialidad de la información recopilada durante todo el proceso de investigación, respetando la privacidad de los participantes en cada etapa. La investigación se realizó con estricto apego a los principios éticos, evitando cualquier tipo de discriminación, explotación o daño hacia los involucrados. Se aplicaron los principios de justicia y equidad en la selección de los participantes, garantizando una representación inclusiva y respetuosa de la diversidad. En términos generales, el estudio se rigió por los principios éticos de respeto, autonomía, confidencialidad, consentimiento informado y justicia, conforme a las directrices establecidas por la Declaración de Helsinki. Estos principios guiaron cada decisión del investigador, asegurando que el estudio se realizara de manera ética y responsable, protegiendo los derechos y el bienestar de todos los participantes.

IV. RESULTADOS

Dentro del análisis descriptivo se incluye la distribución de frecuencias, que se define como la representación organizada de datos en una tabla, de acuerdo con las características establecidas por los investigadores (Bernal, 2010).

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 10

Nivel de afrontamiento del estrés en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024

	<i>f</i>	%
Alto	93	27.4%
Medio	120	35.3%
Bajo	127	37.4%
Total	340	100,0

En el Hospital de Moyobamba, durante la etapa post-COVID del año 2024, se evaluó el nivel de afrontamiento del estrés en el personal asistencial, obteniéndose que un 37.4% (127 personas) presenta un nivel bajo de afrontamiento, mientras que el 35.3% (120 personas) tiene un nivel medio. Por otro lado, el 27.4% (93 personas) alcanza un nivel alto de afrontamiento del estrés.

Tabla 11

Nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024

	<i>f</i>	%
Alto	86	25.3%
Medio	120	35.3%
Bajo	134	39.4%
Total	340	100,0

En el Hospital de Moyobamba, durante la etapa post COVID en el año 2024, la mayoría del personal asistencial presenta niveles de satisfacción laboral bajos o moderados. En total, un 39.4% del personal (134 personas) reporta baja satisfacción, lo cual es preocupante ya que representa el grupo más grande. Un 35.3% adicional (120 personas) muestra una satisfacción moderada, lo que significa que el 60.6% del personal tiene una satisfacción laboral que no alcanza niveles altos. Solo el 25.3% (86 personas) manifiesta un alto nivel de satisfacción laboral.

4.2 Resultados inferenciales

Para obtener los resultados inferenciales y validar las hipótesis formuladas en el estudio, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 12

Relaciones entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024

		<i>n</i>	<i>Rho</i>	<i>p</i>	<i>TE</i>
Satisfacción laboral	Afrontamiento del estrés	340	,754**	,000	56.85%

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Base de datos propios, reporte de SPSS ver 29.

La Tabla 12 presenta las correlaciones entre el afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral, analizadas a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman en una muestra de 340 individuos. El coeficiente de correlación obtenido es de 0.754, lo que indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables.

Esta correlación significativa a un nivel de $p < 0.01$ sugiere que a medida que aumenta el afrontamiento del estrés, también lo hace la satisfacción laboral. Esto implica que aquellos

que desarrollan habilidades efectivas para manejar el estrés tienden a reportar niveles más altos de satisfacción en su trabajo.

Este hallazgo resalta la importancia de implementar estrategias de manejo del estrés en el entorno laboral, ya que un mejor afrontamiento puede no solo mejorar el bienestar personal de los empleados, sino también contribuir a su satisfacción general en el trabajo. En consecuencia, las organizaciones podrían beneficiarse al fomentar un ambiente que apoye el desarrollo de estas habilidades, promoviendo así tanto la salud mental como el rendimiento laboral de su personal.

Tabla 13

Relaciones entre afrontamiento del estrés y las dimensiones de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.

	<i>n</i>	<i>Rho</i>	<i>p</i>	<i>TE</i>
Supervisión	340	,480**	,000	0.230
Ambiente físico	340	,852**	,000	0.725
Prestaciones recibidas	340	,788**	,000	0.630
Satisfacciones intrínsecas	340	,683**	,000	0.466
Participación	340	572**	,000	0.327

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Base de datos propios, reporte de SPSS ver 29.

En la Tabla 13 se presentan las correlaciones entre las dimensiones de afrontamiento del estrés y los aspectos de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en la etapa post-COVID durante 2024. Los valores de Rho de Spearman reflejan correlaciones estadísticamente significativas en todas las dimensiones a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral). Las correlaciones más fuertes se observan en "Ambiente físico" (Rho = 0.852, $p < 0.01$), lo que sugiere que el afrontamiento del estrés está altamente asociado con el entorno físico del trabajo, explicando un 72.59% de la variación en la satisfacción con el ambiente. Asimismo, "Prestaciones recibidas" tiene una correlación robusta

($Rho = 0.788$, $p < 0.01$), mostrando que los beneficios laborales también están fuertemente ligados al manejo del estrés, representando un 63.09% de la variación en este aspecto.

Por otro lado, las dimensiones de "Satisfacción intrínseca" y "Participación" muestran correlaciones moderadas ($Rho = 0.683$ y $Rho = 0.572$, respectivamente, ambos con $p < 0.01$), con niveles de influencia de 46.65% y 32.72%. Esto indica que aunque la satisfacción derivada del sentido de logro personal y la oportunidad de involucrarse en decisiones no son los factores más influyentes, contribuyen de forma importante al manejo efectivo del estrés. En cuanto a "Supervisión," la correlación ($Rho = 0.480$, $p < 0.01$) es significativa, aunque menos fuerte que las demás, explicando un 23.04% de la variación, lo cual sugiere que el rol de los supervisores es relevante en la satisfacción laboral relacionada con el afrontamiento del estrés, pero de manera más limitada en comparación con las dimensiones físicas y de prestaciones.

Tabla 14

Relaciones entre las dimensiones de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024

	<i>n</i>	<i>Rho</i>	<i>p</i>	<i>TE</i>
Focalización en la solución de problemas	340	,582**	,000	0.338
Auto focalización negativa	340	,449**	,000	0.201
Reevaluación positiva	340	,488**	,000	0.238
Expresión emocional abierta	340	,559**	,000	0.312
Evitación	340	,872**	,000	0.760
Búsqueda de apoyo social	340	,642**	,000	0.412
Religión	340	,422**	,000	0.178

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Base de datos propios, reporte de SPSS ver 29.

En la Tabla 14 se observan las correlaciones entre las dimensiones de afrontamiento del estrés y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba durante la etapa post-COVID en 2024. Se evidencia que todas las dimensiones de afrontamiento están significativamente correlacionadas con la satisfacción laboral, a un nivel de significancia de 0.01. La dimensión de "Evitación" muestra la correlación más alta ($Rho = 0.872$, $p < 0.01$), lo que sugiere una fuerte relación entre evitar la situación estresante y la

satisfacción laboral, explicando el 76.04% de la variabilidad en esta última. Por otro lado, la "Búsqueda de apoyo social" también presenta una correlación considerable ($Rho = 0.642$, $p < 0.01$), explicando un 41.22% de la satisfacción laboral, lo cual destaca la importancia del apoyo interpersonal en la experiencia laboral.

Otras dimensiones presentan correlaciones moderadas, como "Focalización en la solución de problemas" ($Rho = 0.582$, $p < 0.01$) y "Expresión emocional abierta" ($Rho = 0.559$, $p < 0.01$), que explican el 33.87% y el 31.25% de la variación en la satisfacción laboral, respectivamente. Estas dimensiones reflejan que estrategias proactivas y de comunicación emocional contribuyen de manera relevante, aunque no tan fuerte como la evitación o el apoyo social. En contraste, "Auto focalización negativa" y "Religión" muestran correlaciones más bajas ($Rho = 0.449$ y $Rho = 0.422$, respectivamente), lo que indica una influencia menor en la satisfacción laboral, explicando un 20.16% y un 17.81% de la variación, lo que sugiere que estos métodos de afrontamiento tienen un impacto menos directo en la satisfacción laboral del personal.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La actual investigación buscó conocer la relación entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024, ante lo cual se obtuvo que existe una relación positiva y altamente significativa entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral ($p = 0.000$; $Rho = 0.734$), junto a un tamaño de efecto moderado (56.85%). Este resultado indica que cuando los trabajadores asistenciales se enfrentan a situaciones de estrés y hacen uso de sus estrategias de afrontamiento para gestionar el estrés, tales como centrarse en la solución, encontrar el lado positivo de la situación, expresar abiertamente sus emociones, evadir la situación, buscar apoyo social y/o usar la fe, entonces habrá una mayor percepción satisfactoria del trabajador con respecto a las condiciones laborales, el salario, las relaciones entre colegas y seguridad. De manera similar, Bendezu y Lara (2021), en una muestra de 65 trabajadores, obtuvieron una relación moderada entre ambas variables lo cual reafirma la importancia del afrontamiento del estrés en el contexto laboral; asimismo, Aguilar (2024) evidenció que, a mayor aplicación del afrontamiento centrado en las emociones, se reduce el nivel de estrés laboral en el personal asistencial de un hospital en Chimbote, 2023. Además, los resultados obtenidos guardan un respaldo con la Teoría de los Dos Factores de Herzberg (1959), que sugiere que ciertos factores, como el reconocimiento y el logro, son esenciales para la satisfacción laboral, mientras que otros, como las condiciones laborales, afectan más el descontento. De forma complementaria, la teoría transaccional de Lazarus y Folkman (1984) explica cómo el afrontamiento se convierte en un proceso esencial para gestionar el estrés laboral, al implicar una evaluación de los recursos personales frente a las demandas del entorno. Se concluye, que el personal asistencial tiende a afrontar el estrés en el trabajo a través de mecanismos adaptativos, buscando un equilibrio entre sus capacidades personales y las exigencias de su labor.

Asimismo, se buscó conocer el nivel de afrontamiento del estrés laboral en un grupo de personal asistencial quienes constituyeron la muestra del estudio, encontrándose que, un 37.4%, tienen un nivel bajo de afrontamiento, proporción que representa más de la tercera parte de la muestra. En términos psicológicos, un nivel bajo de afrontamiento del estrés puede estar asociado con una menor capacidad para gestionar situaciones estresantes, lo cual puede llevar a mayores niveles de angustia emocional, ansiedad, frustración o incluso depresión. Además, este grupo de trabajadores podría ser más vulnerable a desarrollar trastornos psicológicos si no se interviene de manera efectiva para mejorar sus estrategias de afrontamiento. Por otro lado, Bendezu y Lara (2021) estudiaron a 65 trabajadores de una clínica, encontrando que el 20% de ellos experimentaba niveles altos de estrés laboral. De manera similar, Jiménez et al. (2022) evaluaron a 17 enfermeros de la Unidad de Cuidados Críticos del Hospital Quito No.1, evidenciando que el 53% presentaba un nivel de estrés laboral moderado, asociado en gran medida al ambiente físico y psicológico. Se concluye que una proporción significativa del personal asistencial en la muestra presenta un nivel bajo de afrontamiento del estrés laboral, lo que resalta la necesidad urgente de intervenciones psicológicas que fortalezcan las estrategias de afrontamiento en este grupo, asimismo, es fundamental implementar programas de apoyo y capacitación en manejo del estrés, así como mejorar las condiciones laborales tanto físicas como psicológicas, para reducir los efectos negativos del estrés y promover la salud mental del personal asistencial.

Por otro lado, se buscó medir el nivel de satisfacción laboral en la muestra de estudio, donde se obtuvo que, un 39.4% del personal reporta baja satisfacción, Bajo una óptica psicológica, la baja satisfacción laboral es preocupante, ya que la satisfacción en el trabajo está estrechamente vinculada con el bienestar psicológico y emocional de los empleados. Un nivel bajo de satisfacción laboral puede estar asociado con sentimientos de desmotivación, frustración, desinterés y estrés crónico, lo que puede afectar tanto el rendimiento individual

como el ambiente laboral en general. Este hallazgo se ve respaldado por el estudio de Bendezu y Lara (2021), que reportaron un 23.1% de muy baja satisfacción en una muestra de trabajadores de una clínica en Lima Norte, lo que indica que, en contextos laborales difíciles, los empleados pueden sentir desinterés y frustración. En contraste, Vallejo (2024) encontró un 91% de los colaboradores de alta satisfacción en una empresa de investigación de mercados, aunque también observó que el 81% de los trabajadores presentaban bajo nivel de estrés, lo que sugiere que ambientes laborales equilibrados contribuyen a una mayor satisfacción. Se concluye que, se concluye que una proporción significativa del personal experimenta bajos niveles de satisfacción laboral; este hallazgo resalta la necesidad de intervenir en aspectos clave del entorno laboral.

En cuarto lugar, se buscó conocer la relación entre afrontamiento del estrés y las dimensiones de satisfacción laboral del grupo de estudio, encontrándose en dos dimensiones de satisfacción laboral existe relación significativa fuerte. Por otro lado, las dimensiones supervisión y satisfacciones intrínsecas tienen una correlación moderada a baja. En la dimensión ambiente físico, se halló una relación significativa ($Rho = 0.852, p < 0.01$), lo que indica que el afrontamiento del estrés está altamente asociado con el entorno físico del trabajo, explicando un 72.59% de la variación en la satisfacción con el ambiente. Esta relación sugiere que los trabajadores que manejan mejor el estrés tienden a tener una percepción más positiva del entorno físico en el que laboran, lo cual podría reflejar una mayor sensación de control y confort en su espacio de trabajo, lo que reduce las tensiones físicas y psicológicas. Asimismo, con la dimensión prestaciones recibidas, se encuentra una correlación robusta, mostrando que los beneficios laborales también están fuertemente ligados al manejo del estrés, representando un 63.09% de la variación en este aspecto. Esto sugiere que los trabajadores que disponen de mejores prestaciones y beneficios, como seguros de salud o incentivos, tienden a tener una mayor capacidad para manejar el estrés, lo que a su vez puede aumentar su satisfacción laboral.

Estos resultados coinciden con los de Correa (2023), quien investigó factores de estrés y afrontamiento en 60 enfermeros de emergencia, encontrando niveles de estrés moderados que se relacionan con estrategias de afrontamiento efectivas; por otro lado, Olivos (2024) estudió la satisfacción laboral en enfermeros de EsSalud en Tumbes durante la pandemia, concluyendo que las condiciones de trabajo impactan significativamente su satisfacción. Se concluye que, las dimensiones ambiente físico y prestaciones recibidas están estrechamente relacionadas con el afrontamiento del estrés, lo que sugiere que un entorno laboral adecuado y beneficios laborales se relacionan con la capacidad de manejar el estrés y, por ende, en la satisfacción laboral general.

Por último, se buscó conocer la relación entre las dimensiones de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral del personal asistencial, encontrándose fuertes correlaciones en las dimensiones de evitación y búsqueda de apoyo, mientras que las dimensiones de participación, focalización en la solución de problemas, auto focalización negativa, reevaluación positiva, expresión emocional abierta y religión presentan correlaciones moderadas a bajas. La dimensión de Evitación muestra la correlación más alta ($Rho = 0.872$, $p < 0.01$), lo que sugiere que, evitar la situación estresante está fuertemente asociado con la satisfacción laboral, explicando el 76.04% de la variabilidad en este aspecto. Esto implica que aquellos trabajadores que evitan enfrentar directamente los problemas tienden a tener una satisfacción laboral más baja, lo que podría estar relacionado con una evasión de responsabilidades o dificultades en la resolución de conflictos laborales. Por otro lado, la búsqueda de apoyo social también muestra una correlación considerable ($Rho = 0.642$, $p < 0.01$), explicando el 41.22% de la satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que aquellos empleados que recurren a sus colegas, supervisores o redes de apoyo social para lidiar con el estrés experimentan una mayor satisfacción en su trabajo, lo que refleja la importancia del apoyo emocional y social en el manejo del estrés. Estos resultados coinciden con los de Salazar et al. (2021), quienes encontraron una relación

inversa significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral (-0.67 y -0.35, $p < 0.01$), lo que indica que a mayor agotamiento emocional, menor satisfacción laboral, lo que refuerza la importancia de gestionar el estrés de manera efectiva para evitar el agotamiento. Además, Jiménez et al. (2022) encontraron que el 12% de los colaboradores de enfermería en la Unidad de Cuidados Críticos del Hospital Quito No.1 presentaban estrés laboral grave, lo que resalta la necesidad de abordar el estrés en el sector de la salud para mejorar la satisfacción y el bienestar laboral. Se concluye que, las dimensiones evitación y la búsqueda de apoyo social están altamente relacionadas con la satisfacción laboral, lo que sugiere que evitar situaciones estresantes, aunque común, está asociado con menor satisfacción laboral, lo que resalta la importancia de fomentar estrategias más adaptativas de afrontamiento. Asimismo, el apoyo emocional y social de colegas y supervisores resulta clave para mejorar el bienestar laboral.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se encontró relación positiva y alta ($Rho = 0.754$; $p = 0.000$) entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024, estableciéndose que a medida que mejora la capacidad del personal para afrontar el estrés, también se incrementa la satisfacción laboral, acompañada de un tamaño de efecto de 56.85%, indicando que el afrontamiento del estrés interviene en una proporción considerable en la variabilidad de la satisfacción laboral.
- 6.2. El 37.4% de los trabajadores presenta un nivel bajo de afrontamiento al estrés, indicando una posible vulnerabilidad emocional en este grupo, seguido de un 35.3% que se ubica en un nivel medio, lo que sugiere que una parte del personal está lidiando de manera moderada con las exigencias laborales y solo un 27.4% alcanza un nivel alto de afrontamiento.
- 6.3. El 39.4% del personal presentan niveles bajos de satisfacción laboral, lo que indica una insatisfacción significativa en el entorno laboral; un 35.3% presentan un nivel moderado y solo un 25.3% expresa un alto nivel de satisfacción laboral.
- 6.4. Existe relación alta y significativa ($Rho = 0.852$) entre afrontamiento del estrés y la dimensión ambiente físico lo que indica que un que un entorno laboral adecuado es clave para el manejo del estrés y la satisfacción; así mismo, se halló una relación alta y significativa ($Rho = 0.788$) con la dimensión prestaciones recibidas.
- 6.5. Existe una relación alta y significativa ($Rho = 0.872$) entre la dimensión Evitación y la satisfacción laboral, lo que sugiere que evitar situaciones estresantes está fuertemente asociado con una mayor satisfacción en el entorno laboral. Asimismo, la Búsqueda de apoyo social muestra una correlación significativa ($Rho = 0.642$), indicando que el apoyo social tiene una influencia importante en la satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Implementar programas de capacitación y bienestar emocional orientados a fortalecer las habilidades de afrontamiento del estrés en el personal asistencial. Estos programas deberán incluir talleres sobre gestión del estrés, técnicas de relajación y mindfulness, lo que contribuirá a mejorar la satisfacción laboral además de promover el bienestar integral del equipo. La formación continua en estas áreas permitirá a los trabajadores desarrollar herramientas prácticas para enfrentar situaciones de alta presión, beneficiando así tanto su salud mental como su rendimiento laboral.
- 7.2 Desarrollar un programa integral de apoyo psicológico y emocional por parte del Área de recursos humanos, que ofrezca atención especializada a aquellos trabajadores que presentan niveles bajos de afrontamiento al estrés. Este programa podría incluir sesiones de consejería personalizadas y la formación de grupos de apoyo, donde los empleados puedan compartir sus experiencias y desafíos. Este enfoque no solo permitirá a los trabajadores desarrollar estrategias efectivas para gestionar el estrés, sino que también contribuirá a la prevención del desgaste emocional, mejorando el clima organizacional y la satisfacción laboral en general.
- 7.3 Realizar encuestas periódicas de satisfacción laboral para identificar áreas de mejora y atención prioritaria, así como la creación de espacios para el reconocimiento y la celebración de logros del personal lo cual incentivará el desempeño y contribuirá a aumentar los niveles de satisfacción laboral. Estas acciones serán clave para construir un entorno de trabajo donde el personal se sienta valorado y motivado.
- 7.4 Establecer redes de apoyo entre compañeros y formar grupos de discusión donde los trabajadores puedan intercambiar experiencias y estrategias efectivas para el manejo del estrés. Esta iniciativa fomentará un sentido de comunidad y colaboración, mejorando así el bienestar emocional del personal y su capacidad para enfrentar desafíos laborales.

- 7.5 Realizar un estudio con grupo de muestra más heterogénea que incluya a otros profesionales de la salud, como personal administrativo, técnico y de apoyo, para obtener una visión más amplia del impacto del estrés y la satisfacción laboral en todo el equipo. Esto permitirá una comparación más integral de cómo diferentes roles dentro del hospital enfrentan el estrés y experimentan la satisfacción laboral en la etapa post-Covid.
- 7.6 Realizar un seguimiento longitudinal para analizar cómo evolucionan las estrategias de afrontamiento y la satisfacción laboral del personal asistencial en los próximos años, dado que el estrés post-Covid es una situación reciente, esto proporcionaría información valiosa sobre la efectividad de las intervenciones a largo plazo y cómo las experiencias pasadas con la pandemia continúan influyendo en el bienestar del personal de salud.
- 7.7 Programar la recolecta de datos en fechas que no interfieran con actividades del centro, con el fin de garantizar una aplicación del instrumento más efectiva ya que en estas fechas, el Hospital participa de diferentes eventos por aniversario del Distrito

VIII. REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2024). *Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en personal asistencial de un hospital, CHIMBOTE – 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134566/Aguilar_LMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- American Psychiatric Association (2024). *Los estadounidense expresan cada vez más ansiedad en una encuesta anua; el estrés y el sueño son factores claves para la salud mental*. [https://www.psychiatry.org/news-room/news-releases/los-estadounidenses-expresan-cada-vez-mas-ansiedad#:~:text=En%202024%2C%20el%2043%25%20de,la%20violencia%20armada%20\(69%25\)](https://www.psychiatry.org/news-room/news-releases/los-estadounidenses-expresan-cada-vez-mas-ansiedad#:~:text=En%202024%2C%20el%2043%25%20de,la%20violencia%20armada%20(69%25).).
- Belletich, E. (2023, 02 de enero). *Después de la pandemia, la promoción y cuidado de la salud mental cobraron una mayor relevancia en el país y el mundo. Sin embargo, aún hace falta establecer políticas que visibilicen este interés*. Universidad de Piura. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/01/salud-mental-en-el-trabajo-cuidado-con-el-estres-laboral/>
- Bendezu, G. S., y Lara, N. G. (2022). *Afrontamiento, estrés y satisfacción laboral en trabajadores de clínica privada de Lima norte, 2021*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87157/Bendezu_CGS-Lara_CNG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Correa, W. (2023). Factores de estrés y estrategias de afrontamiento en enfermeros del servicio de emergencia. *Revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4 (2), 3358–3370 <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/download/840/1122/1492>

- De Reyes Balboa, M. L. (2020). Estrategias de afrontamiento y su rol intermediario frente al estrés familiar. Revisión bibliográfica. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, 5. 1-14. <https://doi.org/10.32351/rca.v5.202>
- Fernández, D., y Briceño, O. (2020). Estrategias de afrontamiento como intervención al estrés en futbolistas. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (38), 613-619. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7446944.pdf>
- Freire Rodríguez, C., y Ferradás Canedo, M. del M. (2020). Afrontamiento del estrés académico y autoeficacia en estudiantes universitarios: un enfoque basado en perfiles. *Revista INFAD De Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 133–142. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2020.n1.v1.1769>
- Fuster-Guillén, D., Ocaña-Fernández, Y., y Norabuena Figueroa, R. (2021). Estilos de afrontamiento al estrés influyentes en la solución de problemas sociales en estudiantes universitarios en aislamiento social por COVID-19. *Zenodo*, 1. <https://zenodo.org/records/5227522>
- Gobierno de México (2023). *Estrés laboral*. <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Gómez, D. (26 de Octubre de 2022). *Qué es la satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla)*. HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral>
- Govea, K., y Zúñiga, D. (2020). Clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Investigación & Negocios*, 13(21), 15-22. <https://doi.org/10.38147/invneg.v13i21.80>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: la rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2024). *Contenido del programa del proceso selectivo para el acceso, por el sistema general de acceso libre, en la escala de titulados superiores del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.* [Archivo PDF]. IN SST
<https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Parte%204.%20Ergonom%C3%ADa%20y%20psicosociolog%C3%ADa%20aplicada%20FINAL.pdf>
- Jiménez, M., Albornoz, E., Vega, V., Jiménez, L., y Hermida, X. (2022). Estimación del Estrés Laboral en Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del Hospital Quito N°1 de la Policía, abril 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12300-12316. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4252
- Lanuque, A. (2020). Revisión Sistemática del Afrontamiento del Estrés Universitario en Momentos de Presión. *Calidad De Vida Y Salud*, (13), 130-142. <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/267>
- Lizárraga, O. (2020). *Bienestar psicológico y afrontamiento al estrés en internos de un penal del callao.* [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8766/LIZARRAGA_CO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López Caamal, M. E., Ruiz de Chávez Figueroa, M. C., y Lomelí Gutiérrez, R. (2024). Estilos de afrontamiento del estrés en mujeres y hombres universitarias (os) Post-Covid-19, del Sureste de México. *Revista acanits redes temáticas en trabajo social*, 3(4), 111–132. <https://doi.org/10.62621/acanits-redes-t-ts.v3i4.45>
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire].

https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

Mendoza Quijano, E., y Tejada Muñoz, S. (2020). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los enfermeros, Hospital Regional Virgen de Fátima, Perú. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades*, 3(1), 9–15.
<https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.566>

Ministerio de Salud (2024, 5 de junio). *Establecimiento de salud Minsa atendieron más de 42 000 casos por reacción a estrés agudo y postraumático*.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/967445-establecimientos-de-salud-minsa-atendieron-mas-de-42-000-casos-por-reaccion-a-estres-agudo-y-postraumatico>

Penado Abilleira, M., Ríos-de-Deus, M.P., Rodicio-García, M.L., Mosquera-González, M.J., RegoAgraso, L. (2021). Tecnoestrés objetivo en estudiantes universitarios durante la pandemia por COVID-19. En REDINE (Coord.), *Medios digitales y metodologías docentes: Mejorar la educación desde un abordaje integral*, 256-267. Madrid, España: Adaya Press. <https://www.adayapress.com/wp-content/uploads/2021/06/medidoc26.pdf>

PerúRetail (2024, 24 de mayo). *Trabajadores con alto estrés laboral son 4.5 veces más propensos a renunciar*. <https://www.peru-retail.com/trabajadores-con-alto-estres-laboral-son-4-5-veces-mas-propensos-a-renunciar/>

Pisfil, R. (2023). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en el desempeño de los profesionales enfermeros de un Hospital de Moyobamba*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106708/Pisfil_CRL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Pulido-Martos, Manuel, Lopez-Zafra, Esther, y Cortés-Denia, Daniel. (2022). Emotional intelligence as a protective factor in teachers: profiles of people-centered coping strategies. *Escritos de Psicología (Internet)*, 15(2), 182-193. <https://dx.doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.14795>
- Retuerto, E. (2024). *Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una institución pública*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/0e1a6d76-2670-4dba-abe9-01dedb6a4c87/content>
- Ríos Juárez, N. (2022). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño del personal de enfermería de la central de esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWIENER. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6112>
- Saavedra, J., y Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v4i2.176
- Salazar Botello, C. M., Ganga Contreras, F., Mendoza Llanos, R., Muñoz Jara, Y., & Jara Hernández, M. V. (2021). Satisfacción Laboral y síndrome de Burnout en pandemia COVID19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile . *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 19, 1-23. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2770>
- Sandín, B., y Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(1), 39-54. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/93647797/PDF-libre.pdf>

- Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J., y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica De Conocimientos, Saberes Y Prácticas*, 3(1), 104–119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Suclupe, I. (2024). *Estrés laboral y satisfacción laboral en el personal de un CLAS del distrito de Tumbes, 2022*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/65147/TESIS%20-%20SUCLUPE%20OLIVOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, I. (2021). *Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del Hospital I Samuel Pastor de Essalud Camaná, Arequipa, 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/02a1317c-5812-4b8c-a4bb-d5f424c0a54b/content>
- Universidad Adolfo Ibáñez (2022). *Realidad virtual para el combate del estrés laboral*. <https://www.uai.cl/noticias/negocios/realidad-virtual-para-el-combate-del-estres-laboral>
- Vallejo, J. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Título: Afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa Post-Covid, 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa y directa entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.</p>	<p>Afrontamiento del Estrés</p> <p>Teoría de Lazarus y Folkman (1986) que define al estrés como la relación que hay entre un ser humano y el contexto o situación en donde se encuentra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Focalización en la solución de problemas ● Auto focalización negativa ● Reevaluación positiva ● Expresión emocional abierta ● Evitación ● Búsqueda de apoyo social ● Religión 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Positivista 2. Cuantitativo 3. Descriptivo Correlacional 4. No experimental
<p>Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de afrontamiento del estrés en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024?</p>	<p>Específicos</p> <p>Hallar el nivel de afrontamiento del estrés en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.</p>	<p>Ho: No existe relación significativa y directa entre afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p> <p>Robbins y Judge (2009) definen a satisfacción laboral como la actitud que adopta una persona frente a su trabajo, en su</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervisión ● Ambiente físico ● Prestaciones recibidas ● Satisfacción intrínseca ● Participación 	<p>Población</p> <hr/> <p>340 profesionales de la salud del</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024?</p>	<p>Hallar el nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante</p>	<p>Específicas</p> <p>Existe relación significativa y directa</p>			

<p>¿Cuál es la relación entre afrontamiento del estrés y las dimensiones de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024?</p>	<p>el año 2024. Relacionar el afrontamiento del estrés con las dimensiones de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.</p>	<p>entre afrontamiento del estrés y las dimensiones de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.</p>	<p>libro Comportamiento organizacional nos explican como constantemente los seres humanos buscan estar satisfechos con cada acción que realizan o situación en la que se encuentran.</p>	<p>Hospital de Moyobamba</p>
<p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024?</p>	<p>Relacionar las dimensiones de afrontamiento del estrés con la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024</p>	<p>Existe relación significativa y directa entre las dimensiones de afrontamiento del estrés y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital de Moyobamba en etapa post COVID durante el año 2024.</p>		

Anexo B: Cuestionarios

CAE Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (Sadin y Chorot, 2003)

Nombre Edad.....Sexo

Instrucciones: En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Ud. la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. Rodee con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican. Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Ud. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente [aproximadamente durante el pasado año].

1	Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente	0	1	2	3	4
2	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal	0	1	2	3	4
3	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema	0	1	2	3	4
4	Descargué mi mal humor con los demás	0	1	2	3	4
5	Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas	0	1	2	3	4
6	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía	0	1	2	3	4
7	Asistí a la Iglesia	0	1	2	3	4
8	Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados	0	1	2	3	4
9	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas	0	1	2	3	4
10	Intenté sacar algo positivo del problema	0	1	2	3	4
11	Insultó a ciertas personas	0	1	2	3	4
12	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
13	Pedí consejo a algún pariente o amigo para ahondar mejor el problema	0	1	2	3	4
14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)	0	1	2	3	4
15	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo	0	1	2	3	4
16	Comprendí que yo fui el principal causante del problema	0	1	2	3	4
17	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás	0	1	2	3	4
18	Me comporté de forma hostil con los demás	0	1	2	3	4
19	Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema	0	1	2	3	4

20	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	0	1	2	3	4
21	Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema	0	1	2	3	4
22	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	0	1	2	3	4
23	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación	0	1	2	3	4
24	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes	0	1	2	3	4
25	Agredí a algunas personas	0	1	2	3	4
26	Procuró no pensar en el problema	0	1	2	3	4
27	Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal	0	1	2	3	4
28	Tuve fe en que Dios remediara la situación	0	1	2	3	4
29	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas	0	1	2	3	4
30	Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema	0	1	2	3	4
31	Experimentó personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»	0	1	2	3	4
32	Me irrité con alguna gente	0	1	2	3	4
33	Practiqué algún deporte para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
34	Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino para seguir	0	1	2	3	4
35	Recé	0	1	2	3	4
36	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	0	1	2	3	4
37	Me resigné a aceptar las cosas como eran	0	1	2	3	4
38	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor	0	1	2	3	4
39	Luché y me desahogué expresando mis sentimientos	0	1	2	3	4
40	Intenté olvidarme de todo	0	1	2	3	4
41	Procuró que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos	0	1	2	3	4
42	Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar	0	1	2	3	4

Corrección de la prueba

Se suman los valores marcados en cada ítem, según las siguientes subescalas:

Focalizado en la solución del problema (FSP):	1, 8, 15, 22, 29, 36.
Auto focalización negativa (AFN):	2, 9, 16, 23, 30, 37.
Reevaluación positiva (REP):	3, 10, 17, 24, 31, 38.
Expresión emocional abierta (EEA):	4, 11, 18, 25, 32, 39.
Evitación (EVT):	5, 12, 19, 26, 33, 40.
Búsqueda de apoyo social (BAS):	6, 13, 20, 27, 34, 41.
Religión (RLG):	7, 14, 21, 28, 35, 42.



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Unitat d'Investigació de Psicometria/ Psychometric Research Unit

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE / LINE OF RESEARCH FOR

SAFETY PSYCHOLOGY

PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD

PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD

<http://www.uv.es/seguridadlaboral> Prof. Josep L. Meliá

***CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)***



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>



6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy 1. <input type="checkbox"/> Bastante 2. <input type="checkbox"/> Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo 5. <input type="checkbox"/> Bastante 6. <input type="checkbox"/> Muy 7. <input type="checkbox"/>



DATOS DESCRIPTIVOS

- A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. _____
- B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) _____
- 83.- Sexo: 1. Varón 2. Mujer
- 84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____
- 85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar:
- 1) Ninguno
 - 2) Sabe leer y escribir
 - 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
 - 4) Formación Profesional Primer Grado
 - 5) Formación Profesional Segundo Grado
 - 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
 - 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.)
 - 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios
- 86.- Situación laboral:
- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
 - 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
 - 3) Contrato de seis meses o menos.
 - 4) Contrato hasta un año.
 - 5) Contrato hasta dos años
 - 6) Contrato hasta tres años
 - 7) Contrato hasta cinco años.
 - 8) Fijos.
87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:
- 1) Jornada partida fija.
 - 2) Jornada intensiva fija.
 - 3) Horario flexible y/o irregular.
 - 4) Jornada parcial
 - 5) Turnos fijos.
 - 6) Turnos rotativos
88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____
- 89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:
- 1) Empleado o trabajador
 - 2) Supervisor o capataz
 - 3) Mando intermedio
 - 4) Directivo
 - 5) Alta dirección o dirección general
- 90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ (91).

Muchas gracias por su colaboración.



INSTRUCCIONES PARA LA INTRODUCCION DE DATOS:

El cuestionario S4/82 presenta 82 variables, más las 9 variables descriptivas de muestra codificadas de la última página, suponen un total de 91 variables así numeradas en el cuestionario. El S20/23 y el S10/12 están integrados en el S4/82.

Los datos se introducen en una hoja EXCEL (preferentemente versión 4.0 o superior para PC) de modo que cada fila es un caso o sujeto y cada columna (hasta la columna 91) es una variable.

En la columna número 92 se escribe el número de cuestionario por orden y ese mismo número se escribe en la hoja de datos descriptivos (la última) en el margen superior derecho.

Lo que se introduce en las celdillas de la hoja de EXCEL es el número que figura en el cuestionario junto a la respuesta elegida por el sujeto. En el caso de variables donde se escribe un número, como la variable número 84, "edad", lo que se escribe es directamente la edad en años.

La antigüedad requiere dos variables. En la nº 90 escribimos los años de antigüedad, en la 91 los meses. Por ejemplo si alguien tiene una antigüedad de 2 años y 3 meses la columna 90 dirá 2 y la 91 dirá 3. Si alguien solo tiene 4 meses de antigüedad en el puesto escribiremos 0 (cero) en la 90 y 4 en la 91.

Es muy importante identificar *físicamente* cada cuestionario escribiéndole el mismo número de orden (el 1, el 2, etc... hasta el tamaño N de la muestra) que escribamos en la columna nº 92 de la hoja de datos en EXCEL. Esto permite saber a quien atribuir después la información de las variables cualitativas de la última hoja que no se deben introducir inicialmente e identificar y comprobar el caso si surge algún problema o error con los datos.

Se ruega devolver los datos introducidos en EXCEL en un disquete, preferentemente para PC, y, *además, los cuestionarios originales*. De lo contrario no se puede obtener la información cualitativa adicional de las respuestas.

Los cuestionarios S10/12, S20/23 y S4/82 están diseñados de modo que cada uno de ellos es parte seleccionada del siguiente. Por tanto, cuando administra e introduce los datos de los 82 ítems del S4/82 simultáneamente obtiene e introduce los datos de los 23 ítems del S20/23 y de los 12 del S10/12. Si únicamente administra los 23 ítems del S20/23 también está administrado e introduciendo los 10 ítems del S10/12 que es la versión más sintética.

Muchas Gracias por su Colaboración.

Anexo C: Baremación de las variables

La baremación se utiliza como un método para interpretar y analizar cómo se distribuyen las respuestas en un instrumento de medición, ofreciendo una visión general de la posición de los participantes dentro de categorías predefinidas. En una primera etapa, se establece la variable a medir en tres niveles: bajo, medio y alto. Para ello, se determina la suma de los valores asignados en la escala politómica de 5 puntos (desde "nunca" hasta "casi siempre"). De acuerdo, a lo señalado por Aponte (2023), para determinar los niveles de la variable se estableció el siguiente procedimiento (p.82-84). En el análisis de la variable afrontamiento del estrés, se tomaron en cuenta los valores de puntaje mínimo y máximo que puede adoptar esta variable, siendo 0 y 168, respectivamente. Posteriormente, se determinó el rango, que es la diferencia entre estos dos valores, resultando en un rango de 168. Para establecer la amplitud de los intervalos, se dividió este rango entre los tres niveles establecidos (bajo, medio y alto), obteniendo una amplitud de 55.

Con base en estos cálculos, se ajustó el baremo de la siguiente manera: para el nivel bajo, se asignó el rango de [0 - 55]; para el nivel medio, el rango de [56 - 112]; y para el nivel alto, el rango de [113 - 168]. Esta clasificación permite un análisis preciso de los niveles de afrontamiento del estrés en los participantes, facilitando la interpretación de los resultados en términos de intensidad. Esta tabla de baremo permite simplificar la interpretación de los resultados al asignar a cada rango un nivel de la variable, proporcionando así una guía clara para clasificar a los participantes según sus respuestas (Aponte, 2023, pp. 82-84).

Tabla

Baremo de la variable afrontamiento del estrés

Variable	Afrontamiento del estrés	
Valor mínimo = (V mín)	0	
Valor máximo = (V máx)	168	
Rango = R	168	
Amplitud (k) = R/Q	55	
Baremo	Bajo	[0 - 55]
	Medio	[56 - 112]
	Alto	[113 - 168] 30

Por otro lado, respecto a la variable satisfacción laboral es medida en tres niveles: bajo, medio y alto. Para esto se calcula el baremo del instrumento de acuerdo con lo señalado por Aponte (2023; pág.82-84)

En una primera etapa, se llevó a cabo la suma de los valores asignados en la escala politómica de 7 puntos (desde "Muy insatisfecho" hasta "Muy satisfecho") en el instrumento relacionado a la variable "Satisfacción laboral". Asimismo, se consideraron inicialmente los valores de puntaje mínimo y máximo que puede adoptar esta variable, siendo 23 y 161, respectivamente. A continuación, se determinó el rango, que es la diferencia entre estos dos valores, resultando en un rango de 138. Para establecer la amplitud de los intervalos, se dividió el rango entre los tres niveles establecidos (bajo, medio y alto), obteniendo un resultado de aproximadamente 45.

Con base en estos cálculos, se ajustó el baremo de la siguiente manera: para el nivel bajo, se asignó el rango de [23 - 68]; para el nivel medio, el rango de [69 - 114]; y para el nivel alto, el rango de [115 - 161]. Esta tabla de baremo facilita la interpretación de los resultados, ya que permite clasificar a los participantes según su nivel de satisfacción laboral, proporcionando una guía clara y precisa para el análisis de las respuestas obtenidas.

Tabla*Baremo de la variable satisfacción laboral*

Variable	Satisfacción laboral	
Valor mínimo = (V mín)	23	
Valor máximo = (V máx)	161	
Rango = R	138	
Amplitud (k) = R/Q	45	
Baremo	Bajo	[23 - 68]
	Medio	[69 - 114]
	Alto	[115 - 161]