

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería



TESIS

**Calidad de vida laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta,
2022.**

Presentador por:

Bach. HUAHUASURI CUYO, Eliana Madely

Bach. HANCCO COLQUEHUANCA, Miguelina

Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Cusco - Perú

2024

Tesis

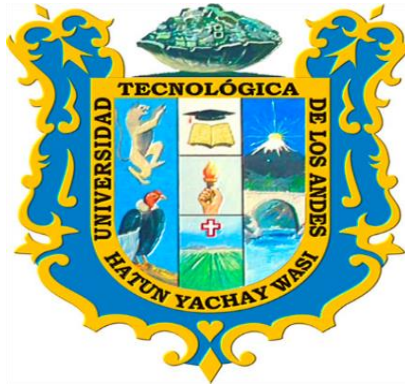
Calidad de vida laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.

Línea de investigación

Salud Pública

Asesora:

Mgt. Yuliza Francesca Anchari Oblitas



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y ESTRÉS EN EL PERSONAL DE SALUD EN
LA MICRORED ANTA, 2022.**

Presentado por los **Bach. ELIANA MADELY HUAHUASURI CUYO** y **Bach. MIGUELINA HANCCO CCOLQQUEHUANCA**, Para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Sustentado y aprobado el 05 de abril del 2024 ante los jurados.

Presidente : Dra. Romero Villena Zoraida Hilaria

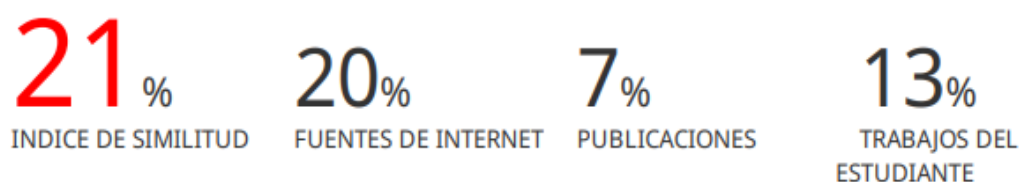
Primer Miembro : Mg. Copa Rivera Luz Hermelinda

Segundo Miembro : Mg Cuadros Tairo Luz Maribel

Asesor : Mg Yuliza Francesca Anchari Oblitas

Calidad de vida laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
2	Submitted to Universidad Tecnológica de los Andes Trabajo del estudiante	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	1library.co Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1 %

gggggDedicatoria

Dedicamos esta tesis a Dios, Él fue quien nos brindó sabiduría en todo momento y nos ayudó a tener paciencia.

Dedicamos a nuestras familias por su apoyo incondicional en el proceso de realización y finalización de nuestra tesis.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios porque, Él ha sido bueno en todo tiempo, su amor y su misericordia es para siempre para con nosotros.

De igual forma también agradecemos a la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES y a nuestros Docentes por habernos inculcado conocimientos en el ámbito universitario.

Índice de contenidos

Portada.....	i
Postportada	ii
Página de jurados	iii
Porcentaje de similitud	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	xiv
CAPÍTULO I	1
PLAN DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Identificación y Formulación de problemas	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.3. Justificación.....	3
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
1.5. Delimitación de la investigación	4
1.5.1. Espacial	4

1.5.2. Temporal.....	5
1.5.3. Social.....	5
1.5.4. Conceptual.....	5
1.6. Viabilidad de la investigación	5
1.7. Limitaciones	5
CAPITULO II	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de Investigación.....	6
2.1.1. A nivel internacional.....	6
2.1.2. A nivel nacional.....	9
2.1.3. A nivel regional y local	12
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3. Marco conceptual	36
CAPITULO III	39
METODOLOGÍA.....	39
3.1. Hipótesis.....	39
3.1.1. Hipótesis General	39
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	39
3.2. Método	40
3.3. Tipo de investigación.....	40
3.4. Nivel o alcance de la investigación.....	40
3.5. Diseño de la investigación.....	40
3.6. Operacionalización de variables.....	42
3.7. Población y muestra	44
3.7.1. Población	44

3.7.2. Muestra.....	44
3.7.3. Muestreo.....	44
3.8. Técnicas e instrumentos.....	45
3.8.1. Técnica.....	45
3.8.2. Instrumentos.....	45
3.9. Consideraciones éticas.....	46
3.10. Procesamiento Estadístico.....	46
CAPÍTULO IV.....	47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
4.1. Resultados.....	47
4.2. Discusión de resultados.....	60
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	64
ASPECTO ADMINISTRATIVO.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	68

Índice de tablas

TABLA 1. Relación entre la calidad de vida laboral y estrés de la Microred Anta, 2022	48
TABLA 2. Relación entre nivel de remuneración y estrés de los trabajadores de la Microred Anta.	49
TABLA 3. Relación entre desempeño laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.	50
TABLA 4. Relación entre conocimiento y habilidades y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.....	51
TABLA 5. Relación entre ambiente laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022	52
TABLA 6. Relación entre buena relación laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta 2022	53
TABLA 7. Nivel de calidad de vida laboral en el personal de salud en la Microred Anta, 2022	54
TABLA 8. Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad de vida laboral en el personal de salud en la Microred Anta, 2022	55
TABLA 9. Nivel de estrés laboral en el personal de salud en la Microred Anta, 2022	56
TABLA 10. Resultados descriptivos de las dimensiones del estrés laboral en el personal de salud en la Microred Anta, 2022	57

Índice de figuras

FIGURA 1. Sexo de los participantes.....58

FIGURA 2. Edades de los participantes.....59

Resumen

El actual estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022. El estudio se desarrolló bajo el método cuantitativo, tipo descriptivo, alcance explicativo-correlacional y diseño no experimental, se llevó a cabo con una población de 197 trabajadores de la Microred Anta y la población muestral fue 131. Se emplearon dos herramientas para recopilar los datos, las cuales fueron evaluadas en cuanto a su validez y fiabilidad. Respecto a los hallazgos, Con respecto al objetivo general, existe relación entre la calidad de vida laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Microred Anta al obtenerse el valor de 0.000, que es un valor menor que el $p = 0.05$, con lo que se demuestra la relación; con la prueba estadística de Rho de Spearman se halló también el valor de -0.397, que exhibe que la relación entre ambas variables es inversa y de intensidad negativa considerable. Con lo que se concluye que mientras mayor sea la calidad de vida laboral, menor será los niveles de estrés de los trabajadores.

Palabras clave: calidad de vida laboral; estrés laboral y trabajadores.

Abstract

The current study aimed to determine the relationship between quality of work life and stress in health personnel in the Anta Micro-Network, 2022. The study was developed under the quantitative method, descriptive type, explanatory-correlational scope and non-experimental design, it was carried out with a population of 197 workers of the Anta Micro-Network and the sample population was 131. Two tools were used to collect data, which were evaluated for validity and reliability. Regarding the findings, with respect to the general objective, there is a relationship between quality of work life and work stress in the workers of the Anta MicroNetwork by obtaining the value of 0.000, which is a value lower than $p = 0.05$, thus demonstrating the relationship; with the Spearman's Rho statistical test, the value of -0.397 was also found, which shows that the relationship between the two variables is inverse and of considerable negative intensity. Thus, it is concluded that the higher the quality of work life, the lower the stress levels of the workers.

Keywords: quality of work life; work stress and workers.

Introducción

La relación entre la calidad de vida laboral y el estrés laboral en el contexto de un centro de salud es un tema de gran importancia en el ámbito de la enfermería. La salud y el bienestar de los empleados en un contexto médico son factores críticos no solo para el personal en sí, sino también para el nivel de cuidados en enfermería brindada a los enfermos. Con frecuencia, los profesionales de la salud se encuentran con desafíos únicos que pueden experimentar una influencia notable en su estándar de vida laboral y su nivel de estrés. Comprender esta relación es esencial para crear un ambiente laboral más saludable y eficaz en un centro de salud.

La calidad de vida laboral se refiere a la percepción que tienen los trabajadores de su bienestar general en el trabajo, incluyendo aspectos como la satisfacción laboral, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la carga de trabajo, la cultura organizacional y las relaciones laborales. En un entorno de salud, donde las demandas son altas y la presión constante, las condiciones laborales pueden ser un factor determinante en la atención y el desempeño de los colaboradores. Por otro lado, el estrés en el trabajo es una reacción fisiológica y psicológica a las demandas y presiones laborales que exceden la capacidad de un individuo para afrontarlas. Los trabajadores de la salud a menudo enfrentan situaciones de alta presión, decisiones críticas y la responsabilidad de la vida y la salud de los pacientes, lo que puede resultar en altos niveles de estrés.

La relación entre la calidad de vida laboral y el estrés laboral es compleja y multifacética. Una calidad de vida laboral deficiente puede ser una fuente de estrés crónico para los trabajadores de la salud, lo que a su vez puede afectar

negativamente su bienestar físico y emocional. Por otro lado, un alto nivel de estrés laboral puede influir en la apreciación del estándar de vida en el ámbito laboral, disminuyendo la satisfacción y aumentando la probabilidad de agotamiento y síntomas de burnout. Esta relación puede tener un impacto significativo en la retención del personal, la moral del equipo y, por último, en el nivel de cuidados médicos brindados a los enfermos.

Es importante reconocer que la calidad de vida laboral y el estrés laboral no son conceptos estáticos y pueden variar de un individuo a otro. Las demandas y presiones específicas del trabajo de la salud pueden influir en gran medida en esta relación. Por lo tanto, es fundamental que las autoridades y líderes en un centro de salud comprendan la importancia de abordar esta relación de manera efectiva.

CAPÍTULO I

PLAN DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Los cambios en el ámbito de la salud que se generaron a raíz del impacto de la pandemia (COVID-19) fueron significativos; más aún porque este problema aún no ha sido superado del todo y el personal de salud se mantiene en alerta ante posibles brotes, los cuales generan altos niveles de preocupación y estrés dentro del centro laboral y que muchas veces se traslada al ámbito familiar (1).

En España más de 74 000 profesionales del campo de la salud fueron contagiados de coronavirus, sumado a esto la carga laboral, incremento de pacientes, incremento de protocolos y otros cambios más, hacen de los colaboradores de salud más propensos a sufrir problemas de estrés (1).

A nivel nacional se muestra que el personal de salud muestra temor de contagiarse y contagiar a sus familiares, colegas, amigos, generando muchas veces altos grados de estrés, depresión y ansiedad que pueden tener complicaciones psicológicas futuras (2).

Se considera que el estrés generado en el campo laboral, tiene complicaciones en la salud y el desempeño, sumado a todo esto se tiene la calidad de vida laboral que muchas veces muestra deficiencias por las bajas remuneraciones, poca seguridad y bienestar, no se dan muchas oportunidades de progreso y mejorar la estabilidad y no se tiene una fortalecida integración social; son situaciones que sumados a la pandemia del COVID-19 incrementan la intensidad de la tensión y de ansiedad en el campo laboral (3).

A nivel local, la condición laboral que posee el equipo de salud en los diferentes centros de salud, es similar a los mostrados anteriormente, donde el nivel de remuneración es insuficiente de acuerdo a la exigencia de trabajo y el riesgo al que se exponen los trabajadores, los implementos de seguridad no son adecuados para protegerse de un posible contagio de las enfermedades de los pacientes, no se brinda el respaldo necesario al trabajo desarrollado, porque no se desarrollan capacitaciones o talleres para fortalecer el desarrollo profesional y no se desarrolla un trabajo en equipo, ni una integración social; todas estas deficiencias han incrementado significativamente el estrés laboral; tal es el caso del centro de salud de la Microred Anta, el cual se encuentra ubicado al Noreste de la ciudad del Cusco en la provincia de Anta. Existe 131 colaboradores, cuenta con muchas limitaciones en cuanto a materiales o recursos para atender a los pacientes y cumplir también con las normas de bioseguridad; es así que el temor de contagiarse de COVID-19 es alto, no solo eso, sino que también pueden contagiar a sus familiares, amigos y colegas. La responsabilidad de estos trabajadores es alta, por esta razón sus niveles de estrés laboral también son significativos, por ende, resulta imprescindible hacer una investigación que establezca si el estrés laboral tiene una relación con la calidad de vida en el ámbito laboral.

1.2. Identificación y Formulación de problemas

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre el nivel de remuneración y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022?
2. ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022?
3. ¿Qué relación existe entre la ambiente laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022?
4. ¿Qué relación existe entre el conocimiento y habilidades y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022?
5. ¿Qué relación existe entre la buena relación laboral en el trabajo y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022?

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la calidad de vida laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022?

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación es muy importante porque brindará información sobre la calidad de vida laboral en el personal de Salud de la Microred Anta; y cuáles son los niveles de estrés laboral que enfrentan; es importante que el personal de salud considere que su calidad de vida laboral sea el adecuado, esto le permitirá no solo elaborar un buen trabajo sino brindarle el apoyo y sustento necesario a su familia; por lo cual los resultados obtenidos beneficiaran directamente a los directores que dirigen el Centro de Salud y puedan a partir de

estos resultados establecer estrategias que permitan reducir y manejar los niveles de estrés que presentan los trabajadores.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre calidad de vida laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Describir la relación que existe entre nivel de remuneración y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.
2. Identificar la relación que existe entre el desempeño laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.
3. Estimar la relación que existe entre la ambiente laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.
4. Determinar la relación que existe entre el conocimiento y habilidades y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.
5. Estimar la relación que existe entre la buena relación laboral en el trabajo y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Espacial

El estudio fue elaborado en la Microred Anta de la provincia de Anta de la Región del Cusco.

1.5.2. Temporal

El estudio se desarrolló entre el periodo de abril del 2022 hasta octubre del año 2023.

1.5.3. Social

En la delimitación social, solo se consideran al personal de salud de la Microred Anta.

1.5.4. Conceptual

El presente estudio se enfocará en calidad de vida laboral y estrés.

1.6. Viabilidad de la investigación

Los investigadores cuentan con el total de las herramientas: materiales, digitales, informáticos y económicos para llevar a cabo y finalizar el trabajo de investigación.

1.7. Limitaciones

Dentro del desarrollo del presente trabajo, las dificultades se basan en el acceso directo al personal de salud, debido a que se mantiene un estado de alerta ante el brote del COVID-19 y otras enfermedades por lo cual se tendrá que realizar la recopilación de datos en distintos tiempos para poder acceder a todo el personal que laboran en la Microred Anta.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. A nivel internacional

Mendoza (2019) desarrolló una investigación titulada “Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo” (4).

Objetivo: Desarrollar un plan de estrategias que reduzca el estrés laboral, con la intención de mejorar la calidad de vida de los trabajadores de enfermería.

Metodología: el estudio fue de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo correlacional, la población se compuso de 240 enfermeras.

Resultados: Se tiene la evidencia de una relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral al obtenerse el valor de (0.01) con un 99% de confianza y un valor de (-0.563).

Conclusión: Se tiene que es importante el diseño de un plan que ayuden a reducir los niveles de estrés del personal de enfermería.

León y Suarez (2020), desarrollaron un estudio titulado “Estrés laboral, bienestar y calidad de vida laboral en los colaboradores de la compañía RedNet Group S.A.S.” (5).

Objetivo: Estimar como el estrés laboral afecta la calidad de vida en los colaboradores.

Metodología: el enfoque fue cuantitativo, diseño transaccional y alcance descriptivo, la muestra estuvo conformada por 7 participantes.

Resultados: se tiene que las dimensiones que más se relacionan con el estrés son el ambiente laboral y las motivaciones al obtenerse un 57% y 29% respectivamente.

Conclusión: Se tiene que tanto el estrés laboral como la calidad de vida laboral afectan el desarrollo organizacional de la entidad.

García, et al, (2018), desarrollaron un estudio titulado “Relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario” (6).

Objetivo: determinar si se da algún tipo de relación entre lo que es la calidad de vida en el trabajo y si estos, generan síntomas de estrés en el personal administrativo universitario

Metodología: el diseño fue cuantitativo, analítico y relacional, la población la conformaron 447 colaboradores.

Resultados: se tiene que el 76% de los trabajadores posee síntomas de estrés en la escala de muy alto.

Conclusión: Se demostró la evidencia de una relación entre la calidad de vida del trabajo y el estrés laboral en los colaboradores.

Pegueros (2022), desarrollo un estudio titulado “Estrés laboral y calidad de vida en el trabajo en personal operativo” (7).

Objetivo: diseñar un plan de intervención mixto para reducir el estrés laboral;

Metodología: el enfoque fue cuantitativo, de tipo correlacional-transversal; la muestra la conformaron 33 colaboradores.

Resultados: se tiene que el 13.33% que consideran que su trabajo es de alta demanda y que el 73.33% considera que su trabajo tiene mucha tensión y genera estrés.

Conclusión: Se tiene que el estrés es inevitable porque se considera como un refuerzo de adaptación.

Salgado y Lería (2020) desarrollaron un estudio titulado “Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos” (8).

Objetivo: fue analizar la asociación entre las 3 variables”.

Metodología: el estudio fue comparativo transversal y se tuvo la colaboración de 169 especialistas.

Resultados: el 10% de los trabajadores percibió niveles altos de Burnout, y el 88.8% moderado.

Conclusión: Se tiene que es moderado el nivel de síndrome de Burnout de los trabajadores a raíz del estrés acumulado dentro de su centro de trabajo.

2.1.2. A nivel nacional

Andrade (2019) desarrollo un trabajo de investigación titulado “Calidad de vida y estrés laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Callao 2018” (9).

Objetivo: determinar la relación a modo de correlación de la calidad de vida y estrés laboral.

Metodología: el estudio responde a un diseño no experimental, de tipo básica y de nivel descriptivo, la muestra fue censal y colaboraron 135 técnicas de enfermería.

Resultados: se tiene la existencia de una relación inversa entre la calidad de vida y el estrés laboral al obtenerse el valor de -0.779 y un p valor de 0.000 ; el nivel de calidad de vida de las técnicas de enfermería es medio con un 41%, mientras que el 36,6% considera que es bajo y que solo el 21.6% considera que su estándar de vida es elevado. En el caso de la segunda variable, se tiene que en lo que respecta al estrés en el trabajo se tiene que el 76.5% de las técnicas de enfermería considera que es medio, mientras que el 23.5% considera que es bajo.

Conclusión: Se tiene que, a medida que mejora la calidad de vida, disminuye la tensión.

Mattos (2021) desarrollo un estudio titulado “Estrés laboral y calidad de vida durante la pandemia por covid-19 en docentes de la institución educativa 35001 Pasco – 2021” (3).

Objetivo: fue determinar si se da de alguna manera una relación entre ambas variables de estudio.

Metodología: el estudio responde a un tipo descriptivo correlacional y la población estuvo conformada por 90 participantes.

Resultados: se obtuvo que 6.67% muestra un grado reducido de tensión, mientras que el 57% se encuentra en moderado y el 35.56% se encuentra en alto.

Conclusión: Se obtuvo que existe una relación inversa entre el estrés laboral y la calidad de vida.

Silverio (2018) desarrollo un estudio titulado “Calidad de vida laboral y su relación con el estrés laboral de los docentes de las I.E N° 130 y Antonia Moreno de Cáceres UGEL 05 SJL/EA. 2015” (10).

Objetivo: determinar si existe un vínculo entre la calidad de vida laboral y el estrés laboral.

Metodología: el estudio fue de tipo correlacional, de corte transversal y de enfoque cuantitativo, la muestra la conformaron 100 participantes.

Resultados: se tiene que se evidencia una relación negativa entre las variables al adquirirse el valor de 0.000 y el valor de -0.316 con lo que demuestra que dicha relación es significativa pero inversa y su nivel de relación es de 39.8%.

Conclusión: Se tiene que mientras mayor sea la calidad de vida laboral, menor será el estrés laboral.

Huallpartupa y Lagui (2018) desarrollaron un estudio titulado “Estrés y calidad de vida laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital Honorio delgado, Arequipa. 2018” (11).

Objetivo: determinar si existe relación entre el estrés laboral y la calidad de vida laboral.

Metodología: el estudio fue de tipo descriptivo, de diseño correlacional y de corte transversal, la muestra la conformaron 30 enfermeras.

Resultados: se tiene que se encontró relación entre ambas variables al obtenerse un valor de 0.048 y un p valor de 0.05.

Conclusión: Se tiene que el nivel de estrés laboral es predominante con un 46.7%.

Vega y Arnao (2021) desarrollaron una investigación titulada “Estrés y calidad de vida laboral en los obstetras asistenciales de Lima Metropolitana” (12).

Objetivo: determina si existe algún tipo de relación entre el estrés laboral y la calidad de vida.

Metodología: el diseño fue observacional, de nivel correlacional-transversal, se contó con la participación de 83 obstetras.

Resultados: No se halló relación alguna entre las variables, al obtener un valor de -0.189.

Conclusión: Se tiene que las obstetras presentan un nivel de estrés regular y una calidad de vida laboral alta.

2.1.3. A nivel regional y local

Rivera y Jiménez (2021), desarrollaron un estudio titulado “Calidad de vida laboral de los choferes en las Empresas Socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la Ciudad del Cusco – 2020” (13).

Objetivo: describir la calidad de vida de los conductores

Metodología: el estudio fue de tipo básico, enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo, se contó con la participación de 192 conductores.

Resultados: se tiene que el promedio de 3.02 en las condiciones subjetivas que se interpreta como regular.

Conclusión: Se observa que el estándar de vida de los conductores es de tendencia regular.

Araoz (2022), desarrollo un estudio titulado “Calidad de vida laboral en los trabajadores del ámbito del servicio de salud del área crítica del hospital Regional del Cusco - 2021” (13).

Objetivo: determinar el nivel de calidad de vida laboral del personal de salud de servicios críticos del Hospital Regional del Cusco

Metodología: el estudio fue descriptivo, transversal y no experimental, se contó con la participación de 124 colaboradores.

Resultados: se tiene que el promedio 36.3% muestran un nivel de calidad laboral regular, el 33.9% muestra un nivel de malo.

Torres (2021), desarrollo un estudio titulado “Adaptabilidad social y Calidad de vida laboral en Internos de Psicología de la Universidad Andina del Cusco, 2020” (14).

Objetivo: conocer la relación entre la adaptabilidad social y la calidad de vida laboral en internos de psicología de la Universidad Andina del Cusco, 2020.

Metodología: el estudio fue de tipo descriptivo, no experimental, colaboraron 138 internos.

Resultados: Se logró un resultado de 0.05, lo que evidencia la conexión entre la adaptabilidad social y el nivel de vida laboral.

Vargas en (2019), desarrollo un estudio titulado “Factores relacionados al estrés laboral de licenciados en enfermería del hospital Quillabamba, la Convención Cusco - 2018” (15).

Objetivo: Identificar los elementos vinculados al estrés laboral en licenciados en enfermería del Hospital Quillabamba, La Convención - Cusco en 2018.

Metodología: el estudio fue correlacional transversal, se contó con la participación de 56 profesionales.

Resultados: El 46.4% nota las circunstancias del entorno como deficientes y en un grado de tensión de los trabajadores fue de 62.5% que es medio.

Marquina (2021), desarrollo un estudio titulado “Estrés y su relación con el desempeño laboral en profesionales del centro de salud Wánchaq, Cusco- 2019” (16).

Objetivo: Establecer la relación entre el nivel de estrés y el rendimiento laboral en profesionales del Centro de Salud Wánchaq, Cusco.

Metodología: Fue cuantitativo, alcance descriptivo, transversal y correlaciona.

Resultados: Las facetas del estrés revelaron que, en el agotamiento emocional, el 59% mostraba un nivel medio, en la despersonalización el 51,3% un nivel medio, en cuanto a la realización personal el 41% exhibía un nivel alto, y en relación al estrés, el 66,67% experimentaba un estrés moderado. En lo que respecta a los aspectos del rendimiento laboral, el 46,2% demostraba una eficacia satisfactoria, la calidad del trabajo alcanzaba un 74,4% de nivel regular, las relaciones interpersonales presentaban un nivel regular en el 48,7%, la iniciativa era buena en el 53,8%, el trabajo en equipo se situaba en un nivel regular y bueno en el 46,2%, y la planificación era considerada buena en el 51,3%. En cuanto a la variable de desempeño laboral, el 51,3% mostraba un rendimiento satisfactorio. (18)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de vida

La OMS establece la calidad de vida como la apreciación que un individuo tiene de su situación en un contexto cultural en el que vive. Esto incluye sus metas, expectativas, preocupaciones y normas. No se limita simplemente a la ausencia de enfermedad, sino que implica la posesión de un bienestar completo que abarca lo físico, lo psicológico y lo social. Estos aspectos tienden a evolucionar con el tiempo y el entorno.

El bienestar en conexión con la salud se encuentra estrechamente ligada a cómo una persona percibe su salud física y mental, así como su capacidad para llevar a cabo actividades por sí misma. Los profesionales de

la salud utilizan este concepto para evaluar los impactos de diferentes trastornos y enfermedades en la población (17).

En esencia, la calidad de vida se refiere al conjunto de condiciones que hacen que la vida sea placentera y significativa. Cuando algo es placentero, se convierte en algo satisfactorio para el individuo, y cuando es satisfactorio, se vuelve valioso para la vida. Sin embargo, también es importante tener en cuenta que, al hablar de satisfacción y placer, debemos considerar la posibilidad de experiencias desagradables e insatisfactorias (18).

2.2.2. Calidad de vida laboral

El nivel de bienestar en el ámbito laboral es un procedimiento en constante evolución en el que se configura la ocupación en el trabajo tanto objetivamente como subjetivamente, considerando tantos elementos prácticos como interpersonales (5). Este concepto es difícil de estandarizar debido a su naturaleza subjetiva, ya que depende de la percepción y valoración individual de las propias condiciones de vida. En otras palabras, el estándar de vida percibido está directamente vinculado con el grado de gratificación y bienestar alcanzado, términos que también son altamente subjetivos. A pesar de esta dificultad para generalizar, es posible identificar factores claves que influyen en la calidad de vida laboral, en otras palabras, asuntos fundamentales que las empresas deben considerar si desean mejorar la satisfacción de sus empleados (5).

El Bienestar Laboral indica el nivel en el cual los integrantes de una entidad cumplen con sus demandas individuales mediante su participación laboral dentro de esa entidad (5).

La calidad de vida laboral abarca dos enfoques opuestos. Las demandas de los trabajadores por satisfacción y bienestar en el trabajo, y que las organizaciones estén interesadas por su productividad y efectos y la calidad de vida. En este sentido, las organizaciones deben preocuparse sin lugar a dudas por su recurso humano, ya que proporcionar mejores recursos a los empleados conduce a un mejor rendimiento (4).

La calidad de vida y el trabajo consisten en ideas que han surgido en diversas investigaciones que exploran su relación bajo varios términos alternativos, tales como bienestar profesional y bienestar laboral. El bienestar laboral de los empleados es de gran importancia, ya que está relacionada con el desempeño en el trabajo, lograr mejorías y un aumento en la eficiencia (2).

Además, el estándar de vida laboral trasciende en la salud física y abarca el total de los elementos de la rutina diaria, incluyendo actividades corporales, mentales y relacionales. Este concepto está vinculado con diversas facetas de la existencia, no se limita únicamente a enfermedades y tratamientos, sino que también se relaciona con el crecimiento de metas en todas las áreas de la vida (12).

El bienestar laboral está vinculado con el equilibrio entre los requerimientos del trabajo y la habilidad percibida con el fin de satisfacerlas, con el objetivo de permitir el total avance del individuo en sus ámbitos del

trabajo, familiares e individuales. El estándar de vida laboral implica que los empleados tengan la capacidad de influir activamente en la configuración de sus ocupaciones acorde a sus predilecciones, aficiones y requerimientos (18).

2.2.3. Beneficios de la calidad de vida laboral

De acuerdo con Huallpartupa y Lagui, fomentar la implementación de prácticas innovadoras en el entorno laboral se traduce en un factor crucial para lograr el éxito empresarial. Esta estrategia conlleva una serie de beneficios que impactan en diversas áreas, tales como la mejora del desempeño financiero, el aumento de la eficiencia en la producción, la reducción de gastos operativos, la potenciación de la capacidad para atraer y retener a los talentos más destacados, el fortalecimiento de la confianza y la lealtad de los empleados, la disminución de la tasa de ausentismo, y el reforzamiento de la reputación de la empresa (11).

2.2.4. Objetivos de la calidad de vida laboral

El propósito fundamental de mejorar la calidad de vida laboral se concentra en humanizar aún más el entorno de trabajo mediante la creación de empleos que sean más ergonómicos, condiciones laborales que promuevan la seguridad, la salud, y la promoción de organizaciones que sean eficientes, democráticas y que fomenten la participación. Esto se hace con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los trabajadores, al mismo tiempo que se brindan oportunidades para su desarrollo tanto profesional como personal (19).

2.2.5. Importancia de la calidad de vida laboral

La relevancia de mejorar la calidad de vida en el trabajo reside en que los empleados actúan como un puente crucial entre las empresas y su personal. El progreso individual de cada colaborador es lo que posibilita la existencia de la organización y su capacidad para alcanzar sus metas predefinidas, generando así un beneficio recíproco. Aquí es donde cobra importancia la calidad de vida laboral, dado que, por medio de esta, tanto la empresa como sus colaboradores aseguran obtener ventajas mutuas. Es esencial que las condiciones laborales no sean adversas; no debe existir una presión excesiva ni poner en riesgo el aspecto humano, ni involucrar un alto grado de peligro (14).

2.2.6. ¿Cómo mejorar la calidad de vida laboral?

De acuerdo con lo expresado por Pegueros, el avance del bienestar laboral implica:

- a) Adecuar el entorno físico del lugar de trabajo para asegurar comodidad y seguridad.
- b) Mejorar las condiciones que promuevan una vida sana, tanto en aspectos físicos como mentales, mediante beneficios como descuentos en alimentos o acuerdos en productos ofrecidos por la organización.
- c) Fortalecer las relaciones interpersonales a través de eventos y capacitaciones enfocadas en la interacción con clientes o pacientes.

- d) Reconocer y recompensar a los empleados con incentivos que los motiven, ya sea en forma de incentivos económicos, tiempo libre o vacaciones.
- e) Proporcionar las herramientas necesarias para que los empleados puedan realizar sus labores de forma eficaz y sin interrupciones.
- f) Implementar estrategias que satisfagan las necesidades de desarrollo personal de los trabajadores (7).

2.2.7. Dimensiones de la calidad de vida

a) Nivel de remuneración

La compensación salarial es una de las facetas más cruciales dentro de este modelo, ya que ofrece a los empleados la capacidad de obtener los bienes y servicios requeridos para sostener un nivel de vida apropiado. Esto habilita a las personas a mantener un estándar social aceptable, reduciendo la disparidad entre el salario por hora percibido por los ejecutivos y el salario por hora de los trabajadores comunes. Se trata de remunerar de manera proporcional y coherente con la cantidad de tareas que una persona puede llevar a cabo de manera eficiente (20).

Compensación: significa que, por el desarrollo de una actividad, esta debe ser compensada bajo criterios establecidos en el ámbito laboral. Esta debe ser satisfactoria para el que lo recibe (20).

b) Desempeño laboral

Es de alcance más amplio que la previa, abarcando diversos aspectos de la condición ocupacional de los empleados. Se refiere a la necesidad de establecer un número razonable de horas de esfuerzo dentro de una semana laboral estándar. Además, es importante que la actividad corporal se efectúe en situaciones que reduzcan los peligros de percances y dolencias, y que se cumplan las restricciones de edad establecidos. Los trabajadores pueden verse impactados por la extensión de su tiempo de trabajo, especialmente cuando están involucrados en actividades que demandan un gran esfuerzo físico o mental y en entornos laborales desfavorables desde el punto de vista ambiental (21).

En cuanto al entorno físico, se refiere al espacio de trabajo en términos de iluminación, temperatura y ventilación adecuados.

En el ámbito biológico y químico, cuando se trabaja con sustancias biológicas o químicas de alto riesgo, es esencial contar con instalaciones adecuadas para su manipulación segura.

En lo que respecta a los aspectos ergonómicos, se trata de integrar conocimientos que buscan el equilibrio entre los sistemas y la compatibilidad entre las condiciones internas y externas relacionadas con el trabajo, con especial atención a cómo interactúan con la biología de la persona (21).

c) Conocimiento y habilidades

Esta es la ocasión en la que el empleado pone en práctica sus conocimientos y competencias en el ámbito laboral. Esto implica tener un alto grado de independencia, la utilización de una variedad de habilidades, recibir respuesta como consecuencia de la acción realizada y llevar a cabo actividades de manera integral. Aquellas personas que tienen un fuerte deseo de cumplir sus requerimientos de grado más elevado despliegan su máxima dedicación en entidades que les asignan trabajos con altos niveles de demanda y les otorgan autonomía (3).

La autonomía, se refiere a la capacidad de tomar decisiones por cuenta propia en situaciones complejas que puedan afectar directamente a la organización (9).

Variedad de actitudes, se relaciona con la habilidad de un individuo para llevar a cabo de manera efectiva diversas actividades, funciones o servicios (9).

La información y la retroalimentación, deben estar alineadas con los avances en la ciencia, por lo que es crucial contar con información adecuada y recibir retroalimentación de manera constante (9).

Las responsabilidades creativas y satisfactorias en el puesto, de trabajo se refieren a la responsabilidad que asume el empleado en relación a una actividad. En muchas ocasiones, se

requiere tomar la iniciativa y actuar de manera creativa para que la actuación del empleado satisfaga a la organización (9).

Planeamiento del trabajo, se relaciona con el proceso de planificación necesario para cumplir con los objetivos establecidos.

d) Ambiente laboral

Tienes que ver con la compensación económica, incentivos adicionales, justa y equitativa, aumentos salariales, habilidades y experiencias valoradas en términos de la remuneración; otros autores lo consideran como la adaptabilidad que muestra la empresa al permitir que sus empleados utilicen los medios necesarios con el fin de lograr desarrollo en la entidad. Esto abarca las posibilidades que se ofrecen a los colaboradores para llevar a cabo estudios que les ayuden a mejorar sus habilidades, una proyección de trayectoria que les posibilite obtener otros saberes y competencias para posteriores roles, así como la seguridad en el empleo o en los ingresos asociados al cargo que desempeñan. Asegurar la seguridad ocupacional de los colaboradores es un principio fundamental respaldado por juristas, expertos en relaciones laborales, miembros de sindicatos y líderes de la política a partir de que se reconoció la relevancia comunitaria del empleo como origen de ganancias y como sostén de la economía hogareña y personal, y esto es un hecho indiscutible (3).

El conjunto de empleados enfrenta actualmente un entorno de incertidumbre debido a la posibilidad de perder el trabajo en cualquier momento, lo que genera considerables tensiones en las

circunstancias psicosociales de las personas y en el campo laboral en general. Esto puede llevar al estrés, riesgos para la salud mental y física, así como a la insatisfacción laboral (22).

En cuanto al **desarrollo y el aprendizaje**, en el ámbito laboral se debe crear un espacio para el crecimiento profesional de los trabajadores mediante la realización de capacitaciones que les proporcionen conocimientos actualizados y mejorados

El espíritu de equipo se refiere a la capacidad de colaborar en equipo para lograr los objetivos en el entorno laboral (23).

Por último, la **comunicación abierta entre los empleados** es esencial para lograr la satisfacción en el lugar de trabajo, ya que promueve una interacción efectiva entre todos los miembros del equipo (23).

e) Buena relación laboral

Hace alusión a la habilidad de los empleados para constituir equipos diversos de los que establece la organización estructural de la empresa con el objetivo de crear un sentido de cohesión que se extienda más allá de los conjuntos iniciales. Esto implica que los empleados se apoyen mutuamente tanto dentro como fuera de los equipos de trabajo, promoviendo la conexión entre cada individuo de la entidad. Un aspecto fundamental en el desarrollo de la vida laboral es la importancia de las interacciones que podrían desarrollarse en el ámbito laboral y en la carrera profesional de los individuos en la compañía. Las entidades empresariales se encuentran compuestas

por diversos conjuntos que coexisten en su interior. La interacción social en las organizaciones tiende a concentrarse en los grupos informales, ya que estos propician la formación de nuevas redes de comunicación. Por encima del disfrute que sienten los colaboradores al interactuar con sus compañeros en el empleo, su mayor gratificación se evidencia cuando cooperan como un conjunto para lograr objetivos compartidos. Esta inclinación es común en el total de los entornos ocupacionales, sin importar la naturaleza de la actividad que realiza la organización (8).

El compañerismo, se relaciona con aspectos de empatía, que implica el respaldo y la ayuda mutua tanto en el trabajo como en el ámbito familiar (8).

El espíritu de trabajo, se refiere a la iniciativa, la motivación y el compromiso que los trabajadores deben mostrar para lograr los objetivos laborales (24).

2.2.7. Estrés laboral

a) Estrés

Tener estrés implica estar bajo una intensa presión, sentirse frustrado, abrumado por situaciones difíciles de controlar, y experimentar problemas en la vida conyugal, entre otros factores. El origen del término "estrés" proviene de la palabra en inglés antiguo "distrés," que significaba "pena o aflicción." Con el uso frecuente, la primera sílaba se ha perdido. Inicialmente, el término se utilizaba en física por el científico Selye para referirse a la fuerza que actúa sobre

un objeto y que, al superar cierta magnitud, resulta en su destrucción. Para Selye, el estrés era una respuesta generalizada del organismo frente a diversas demandas (25).

En esencia, el estrés representa un acumulado de deterioro y agotamiento en el cuerpo. Un nivel excesivo de estrés, causado por un estímulo demasiado intenso, puede llevar a la angustia, es decir, al "distrés." Esto rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, dificultando la capacidad de responder adecuadamente a situaciones cotidianas (25).

La sensación de estrés es una experiencia común en la vida humana. Todas las personas experimentan estrés en algún momento, aunque no todas lo manejan de la misma manera. La mayoría de las personas utilizan la palabra "estrés" cuando se sienten abrumadas por eventos o experiencias negativas. No obstante, en su forma más básica, el estrés puede definirse como la reacción de una persona ante los cambios o las demandas que enfrenta en su vida (26).

b) Estrés laboral

El estrés laboral se manifiesta como una respuesta que abarca lo emocional, cognitivo, funcional y conductual, y tiende a surgir cuando una persona se enfrenta a exigencias originadas por la interacción con su entorno laboral. Este fenómeno suele reducir su capacidad de respuesta y, en consecuencia, desequilibrar su comodidad y hasta afectar su salud (27).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés en el ámbito laboral se refiere a las demandas y presiones laborales que exceden las competencias del empleado o cuando las habilidades de un individuo no se ajustan a las expectativas de la cultura organizacional de una empresa (27).

La definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para el estrés laboral se centra en la reacción de las personas ante exigencias y presiones laborales que no se alinean con sus capacidades profesionales y que ponen a prueba su habilidad para afrontarlas (28).

El estrés laboral se caracteriza por una serie de respuestas que incluyen aspectos emocionales, cognitivos, fisiológicos y de comportamiento, que se relacionan con elementos adversos o perjudiciales en el material, la estructura o el entorno laboral. Es una condición que se distingue por estándares elevados de agitación y tensión, y por la sensación recurrente de incapacidad para afrontar la circunstancia. En última instancia, el estrés laboral surge de la relación entre la persona y su ambiente de trabajo, y se manifiesta al momento que la persona nota que el ambiente le parece intimidante, excediendo sus capacidades debido a la existencia de exigencias, labores, funciones interpersonales y físicas que comprometen su salud (29).

b) Tipos de estrés

En función de su extensión temporal, el estrés se divide en dos categorías:

El Estrés Episódico, que puede surgir de manera impredecible y abrupta, y sus síntomas desaparecen cuando se resuelve la fuente del problema que lo desencadenó. Tiene una duración breve.

El Estrés Crónico, que se manifiesta cuando un trabajador enfrenta una carga laboral persistente, por lo que el estrés persiste en la persona hasta que se afronta o resuelve la situación que lo está generando (30).

Desde la perspectiva de sus efectos, el estrés se puede clasificar en:

Eustrés, Que pertenece al estrés favorable, es edificante y provechoso. Cumple la labor de poner al cuerpo en disposición para eventuales riesgos o circunstancias que demandan sus aptitudes físicas y mentales. Es esencial para llevar a cabo las tareas primordiales, dado que suministra la presión y la activación necesarias para las actividades cotidianas (31).

Distrés, por otro lado, representa el estrés negativo, es destructivo y perjudicial para la salud. Es una respuesta al estrés constante o prolongado y puede resultar en agotamiento y daños al organismo, causando inestabilidad tanto física como mental. La ejecución laboral se ve impactada negativamente por el distrés.

Por último, en función del entorno en el que acontece, el estrés se divide en:

Estrés laboral o del trabajo, que se describe como una condición o malestar causado por las tareas y responsabilidades de un empleo, lo que puede generar una carga emocional en el trabajador.

Estrés no laboral o cotidiano, que está vinculado a temas personales, familiares, educativos, financieros y conexiones interpersonales fuera del ámbito laboral (31).

c) Síntomas del estrés laboral

Desde una **perspectiva cognitiva**, se manifiestan signos de estrés como inseguridad, preocupación, ansiedad, dificultad para tomar decisiones, pensamientos negativos sobre uno mismo, miedo, temor a perder el control, y la preocupación constante de que los demás noten nuestras dificultades, lo que a su vez dificulta la concentración y el proceso de pensamiento (30).

En cuanto a las manifestaciones a **nivel fisiológico**, se presentan síntomas de sudoración excesiva, tensión muscular, palpitaciones aceleradas, molestias en el área gástrica, temblores, dolores de cabeza, problemas respiratorios, mareos y náuseas.

En **el ámbito motor**, las señales de estrés incluyen la evitación de situaciones temidas, agitación motora que se manifiesta a través de movimientos repetitivos, rascarse o tocarse constantemente, así como comportamientos como fumar, comer o beber en exceso. También puede observarse la tendencia a moverse de un lado a otro sin un propósito definido, quedarse paralizado, tartamudear y llorar (31).

d) Dimensiones del estrés

Según lo manifestado por Mero (1), las dimensiones del estrés son:

El agotamiento emocional, surge a partir de un exceso de esfuerzo y se manifiesta gradualmente, eventualmente conduciendo al desvanecimiento de la persona. Cuando esto ocurre, puede desencadenar una profunda depresión, parálisis o incluso enfermedades crónicas, junto con una fatiga física y agotamiento mental. Este fenómeno de agotamiento emocional engloba componentes cruciales, entre los cuales se encuentra el cansancio emocional, caracterizado por la pérdida de motivación que a menudo conduce a sentimientos de fracaso e inadecuación. La desesperanza también forma parte de este conjunto, representando la sensación de no tener alternativas viables para resolver una situación determinada.

El agotamiento físico, por su parte, se refiere a la falta de energía después de llevar a cabo actividades o esfuerzos, generalmente de índole física, aunque no exclusivamente. Además, las actitudes negativas hacia el trabajo son evaluaciones subjetivas que pueden ser positivas o negativas y se relacionan con opiniones sobre personas, objetos o eventos. Se considera inapropiado quejarse o lamentarse sobre las condiciones laborales, ya que esto tiende a distraer y obstaculizar la eficiencia en el trabajo (1).

El cansancio emocional, por otro lado, se produce debido a una sobrecarga de esfuerzo psicológico, y no se limita solo a la

labor, sino que abarca la carga emocional y cognitiva que conlleva enfrentar conflictos, responsabilidades o estímulos emocionales adversos (1).

La desesperanza, se define como la sensación de no encontrar soluciones viables en una situación dada o la falta de expectativas de futuro, a menudo acompañada de una sensación de falta de propósito (1).

Por último, **el agotamiento físico**, implica la falta de energía después de esfuerzos físicos, mientras que el agotamiento mental afecta negativamente la capacidad para un desarrollo cognitivo adecuado (1).

Las actitudes, se refieren a procesos que conducen a comportamientos específicos y representan la ejecución de intenciones o propósitos (1).

Despersonalización: la persona afectada adopta una mentalidad de apatía y distanciamiento, lo que se traduce en una notable disminución de su dedicación a su labor. La irritación y la rigidez en su trato se vuelven patrones de comportamiento recurrentes en un empleado quemado (1).

Una respuesta negativa hacia uno mismo, se relaciona con el auto rechazo, además de reflejar una carencia de confianza o valentía para enfrentar los problemas (1).

El trato impersonal, implica la ausencia de personalidad o singularidad en la forma en que se interactúa o se manifiesta (1).

La falta de preocupación por los demás, indica una falta de interés tanto en las tareas que se realizan como en las personas que forman parte de su entorno (1).

Falta de realización personal: se refiere a una disminución en la autoestima, la desilusión ante expectativas no cumplidas y la expresión de estrés a nivel físico, comportamental y mental. Esto se manifiesta a través de sentimientos de insuficiencia en el desempeño laboral, donde la competencia laboral se define como la capacidad para satisfacer con éxito demandas desafiantes, abarcando tanto conocimientos (saber), actitudes (saber ser) como habilidades (saber hacer) de un individuo (32).

El autoconcepto negativo, se refiere a la percepción o imagen desfavorable que un individuo tiene de sí mismo. La manera en que interactúa socialmente y se relaciona con el mundo en general ejerce una fuerte influencia en la formación de este concepto (33).

La respuesta negativa en el ámbito laboral, se caracteriza por la falta de compromiso y la renuencia a asumir responsabilidades en sus funciones. Las actitudes tienden a ser pesimistas y cargadas de negatividad (33).

Los sentimientos de escasa competencia laboral, indican una falta de búsqueda de crecimiento profesional en el entorno de trabajo, donde las tareas se llevan a cabo de manera rutinaria sin esfuerzos por introducir cambios o fomentar la creatividad (33).

e) Factores de estrés

Según Silverio, una situación de estrés puede ser desencadenada por cualquiera de las siguientes razones, especialmente cuando estas condiciones persisten durante largos períodos de tiempo (10).

Trabajos relacionados con la atención al público, clientes o usuarios:

Esto se refiere a empleos en los que los trabajadores tienen una interacción continua con clientes, lo que conlleva un nivel alto de objeciones, reclamos o solicitudes por su parte. Esto podría provocar grados significativos de estrés en el empleado, y puede llegar a afectar su comportamiento. En muchas veces, un usuario descontento o molesto con la atención brindada no tiende a ser amigable, lo que puede influir negativamente en la actitud del trabajador (33).

Cargos con un elevado nivel de responsabilidad: Algunas posiciones laborales necesitan una alta atención y enfoque en la labor que se está realizando, ya que incluso el menor fallo podría acarrear resultados graves. Por ejemplo, en el caso del personal de salud, la vida de un paciente a menudo depende de sus acciones. Estas profesiones están sometidas a niveles muy altos de estrés (34).

Jornadas laborales o turnos extremadamente largos: Otra causa común del estrés laboral son las horas de trabajo excesivamente extensas. Empleos en los que los empleados deben permanecer en sus puestos durante 10, 12 o incluso 16 horas pueden aumentar significativamente el riesgo de sufrir estrés en el ámbito laboral (35).

Tareas laborales monótonas: curiosamente, los empleos que resultan monótonos, rutinarios o carecen de estímulos de igual forma se consideran una fuente importante de estrés en el trabajo. Cuando un colaborador se siente desmotivado y frustrado debido a la falta de variedad, esto puede generar estrés. Nadie disfruta pasando numerosas horas mensuales llevando a cabo una tarea que no le resulta gratificante y con la cual no se encuentra comfortable (35).

f) Estresores

Los estresores se refieren a estímulos que desencadenan la respuesta al estrés, generando consecuencias adversas en la vida de las personas. Estos estímulos pueden llevar a las personas a experimentar inquietud y un alto nivel de preocupación, manifestándose como factores que empeoran una situación negativa. Estos estresores pueden surgir tanto de estímulos internos como externos, sin importar el lugar o el momento en que ocurran. Se dividen en tres categorías principales: los estresores relacionados con el entorno físico (como la iluminación, el ruido, la temperatura y la contaminación del ambiente), los estresores vinculados al contenido de las tareas (como la carga mental y el control sobre las responsabilidades), y los estresores relacionados con la organización (como

conflictos y ambigüedad en los roles, horarios de trabajo, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo profesional) (36).

g) Causas del estrés

Como se mencionó previamente, el estrés laboral tiene diversas causas que desencadenan su aparición en las personas. Una de las principales fuentes de estrés laboral es la cuestión salarial; cuando alguien tiene expectativas elevadas sobre su remuneración y estas no se cumplen, se expone a un entorno estresante. Además, el acoso en el lugar de trabajo, la sobrecarga de tareas que conllevan una gran responsabilidad, la falta de motivación, los problemas en el ámbito laboral, la inseguridad en el empleo, las extensas jornadas laborales, el ritmo de trabajo, la sensación de un posible despido inminente y la búsqueda de crecimiento profesional son factores que también pueden desencadenar el estrés laboral. Asimismo, la incapacidad de establecer un vínculo entre la vida laboral y la persona puede contribuir a este fenómeno (37).

h) Consecuencias y efectos negativos del estrés

Los efectos del estrés en la salud del empleado se encuentran influenciados por varios factores, que incluyen la forma en que el trabajador percibe el factor estresante, su habilidad para manejar la situación, su preparación para enfrentar desafíos, la influencia de patrones de comportamiento tanto individuales como sociales, y el tiempo que tarda en reaccionar ante la situación estresante (38).

i) Prevención del estrés

La prevención primaria, se enfoca en intervenir antes de que aparezca la enfermedad, y debe abarcar diversos ámbitos sociales, desde instituciones educativas hasta organizaciones. Para evitar el estrés, es esencial intervenir en la fase de diseño de los lugares de trabajo, teniendo en cuenta todos los aspectos de cada puesto y considerando tanto el entorno físico como el social, teniendo en mente sus posibles efectos en la salud. Un objetivo fundamental es la creación de un entorno ameno y una cooperación multidisciplinaria efectiva. Los expertos necesitan entender sus tareas particulares y ser capaces de desempeñarlas adecuadamente (39).

La prevención secundaria y terciaria, entra en juego cuando una persona ya está impactada por el síndrome de tensión. En este punto, las sugerencias se centran en la rehabilitación y la prevención de recaídas:

El respaldo comunitario proporciona a los trabajadores médicos un conjunto de recursos individuales y estructurales. Es una táctica crucial para enfrentar situaciones estresantes en el trabajo, ya que aumenta el bienestar personal y, en consecuencia, la capacidad de resistencia ante el estrés laboral (40).

Incrementar el periodo de descanso mediante actividades que promuevan el desapego y proporcionen incentivos diferentes. Esto permite crear una distancia psicológica con las preocupaciones personales y facilita su análisis de manera más objetiva.

Investigaciones adicionales indican que los individuos que perciben su labor como una tarea individualizada tienen más dominio sobre los desacuerdos y los eventos habituales.

Si una persona ha experimentado un episodio de estrés, es esencial evitar futuros episodios. La literatura científica ofrece diversos métodos que el paciente debe adquirir, ejercitar y aplicar después de superar el síndrome.

Expresar las emociones es importante, compartiendo las preocupaciones y sentimientos que causan angustia con colegas de trabajo, amigos o familiares (6).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout representa un estado exhaustivo a nivel mental, emocional y físico, originado como consecuencia de demandas laborales abrumadoras, estrés crónico o insatisfacción en el trabajo (41).

2.3.2. Estrés crónico

Esta clasificación de estrés se prolonga durante un período de tiempo considerable, lo que lo convierte en un riesgo significativo, ya que se extiende de manera continua (5).

2.3.3. Agotamiento emocional

El agotamiento emocional no aparece de manera abrupta; en cambio, es un proceso gradual que se desarrolla lentamente hasta que finalmente la persona llega a un punto de quiebre (4).

2.3.4. Riesgo biológico

Este riesgo se refiere a la eventual confrontación con microbios que pudieran resultar en enfermedades debido a la tarea laboral. La transmisión de estos microorganismos puede ocurrir a través de diferentes vías, como la respiratoria, digestiva, sanguínea, cutánea o mucosa (41).

2.3.5. Bioseguridad

La seguridad biológica incluye un grupo de reglas, acciones y pautas implementadas en distintos métodos llevados a cabo en investigaciones científicas y tareas académicas. Su propósito es evitar peligros y contaminaciones originadas por la interacción con microorganismos patógenos o con niveles importantes de peligro biológico, químico o físico. (41).

2.3.8. Agotamiento

El agotamiento implica una falta de energía y motivación. Puede manifestarse con síntomas como somnolencia y apatía, donde la persona siente una indiferencia hacia lo que sucede a su alrededor (23).

2.3.9. Despersonalización

La despersonalización se produce cuando una persona experimenta de forma persistente o recurrente la sensación de observarse a sí misma desde fuera de su cuerpo o percibe que su entorno carece de realidad, o incluso ambas cosas a la vez (3).

2.3.10. Remuneración

La remuneración engloba cualquier tipo de retribución o compensación ofrecida como contraprestación por la realización de un servicio o la cesión de activos (37)

2.3.11. Agotamiento físico

El agotamiento físico se refiere a la fatiga o falta de energía que se experimenta después de haber llevado a cabo una tarea o dedicación, típicamente de naturaleza física, igualmente tiene la posibilidad de estar relacionado con otros motivos (32).

2.3.12. Agotamiento psicológico

El agotamiento psicológico es una forma de cansancio mental que se origina debido al excesivo esfuerzo mental que realiza el cerebro (6).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe una relación indirecta y significativa entre la calidad de vida laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.

3.1.2. Hipótesis Específicas

H1: Existe una relación indirecta y significativa entre el nivel de remuneración estrés laboral en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.

H2: Existe una relación indirecta y significativa entre el desempeño laboral y el estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.

H3: Existe una relación indirecta y significativa entre el ambiente laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.

H4: Existe una relación indirecta y significativa entre conocimiento y habilidades y estrés en el personal de salud de la Microred Anta, 2022

H5: Existe una relación indirecta y significativa entre buena relación laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022.

3.2. Método

El método empleado para el desarrollo del presente trabajo de investigación es cuantitativo, este método se caracteriza porque para poder realizar la demostración de las hipótesis propuestas se requiere de métodos numéricos y estadísticos.

3.3. Tipo de investigación

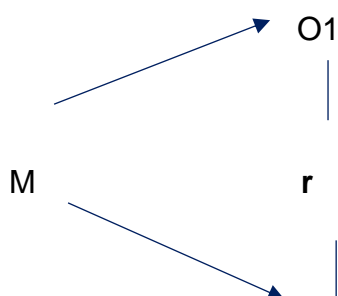
La investigación es descriptiva, debido a que solo se incrementó la teoría existente sobre la calidad de vida laboral y estrés. En este tipo de investigación se relaciona ambas variables de estudio.

3.4. Nivel o alcance de la investigación

El alcance o nivel de la investigación es explicativo-correlacional, porque se busca establecer un vínculo o una relación entre las variables de estudio. Este alcance de investigación se caracteriza porque el comportamiento de una variable altera el comportamiento de la otra variable.

3.5. Diseño de la investigación

La investigación es no experimental, el cual se define como que no existe una intención del investigador de manipular las variables de estudio.



O2

M: muestra del estudio

O1: Calidad de vida laboral

O2: Estrés laboral

r: relación entre las variables de estudio

3.6. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Valor
Variable independiente: calidad de vida laboral	Es la inquietud por la dicha generalizada y el vigor de los trabajadores que realizan tareas. Esto se refleja en el modelo principal desarrollado en base al concepto de calidad de vida laboral (3)	La calidad de vida se expresa mediante 5 dimensiones: nivel de remuneración, el desempeño laboral, conocimiento y habilidades, ambiente laboral y buena relación laboral	Nivel de remuneración	Compensación económica, incentivos adicionales justa y equitativa, aumentos salariales, habilidades y experiencias valoradas en términos de la remuneración	Ordinal	1: nunca 2: a veces 3: siempre
			Desempeño laboral	Entorno físico, biológico, químico y ergonómico, seguro y agradable para trabajar	Ordinal	
			Conocimiento y habilidades	Autonomía, variedad de aptitudes, información y retroalimentación, responsabilidades creativas y satisfactorias de puesto y planteamiento del trabajo	Ordinal	
			Ambiente laboral	Nivel de desarrollo y aprendizaje, espíritu de equipo,	Ordinal	

			Buena relación laboral	Compañerismo. Espíritu de trabajo Comunicación abierta entre trabajadores.	Ordinal	
Variable Dependiente: Estrés laboral	El estrés laboral es una serie de reacciones cognitivas, mentales y conductuales que se presentan cuando se enfrentan situaciones que se exigen en el trabajo y que se relacionan directamente a los conocimientos, destrezas y habilidades del trabajador (8).	El estrés laboral se manifiesta mediante el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (8).	Agotamiento emocional	Cansancio emocional Sentimientos de desesperanza Agotamiento físico Actitudes negativas hacia el trabajo	Ordinal	1: nunca 2: a veces 3: siempre
			Despersonalización	Respuesta negativa hacia uno mismo Trato impersonal Actitudes negativas con los demás Falta de preocupación por los demás	Ordinal	
			Falta de realización personal	Auto concepto negativo Respuesta negativa al trabajo Sentimientos de escasa competencia laboral	Ordinal	

3.7. Población y muestra

3.7.1. Población

La población estuvo conformada por 197 trabajadores de Salud de la Microred Anta.

3.7.2. Muestra

Para determinar la muestra se utilizó la fórmula matemática.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{197 * 1.97^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(197 - 1) + 1.97^2 * 0.5 * 0.5}$$

Donde, N= 197

$$Z^2 = 1,97$$

$$e=0,05$$

$$p=0,5$$

$$q=0,5$$

$$n = (0.052 \times (196 - 1)) + (1.97 \times 0.5 \times 0.5) (196 \times 1.97 \times 0.5 \times 0.5)$$

$$n = 131.4$$

Estuvo conformada por 131 trabajadores, mediante de la fórmula matemática

3.7.3. Muestreo

El muestro fue probabilístico simple, donde los integrantes de la muestra tuvieron la oportunidad de participar en el estudio.

3.8. Técnicas e instrumentos

3.8.1. Técnica

Para la recolección de la información se usó de la técnica de la encuesta. La cual consiste en aplicar un conjunto de preguntas a la población seleccionada.

3.8.2. Instrumentos

Para la variable calidad de vida laboral se hará uso de la Escala para medir la Calidad de vida elaborado por Olson y Barnes (2018) de EE. UU. El instrumento se aplica de manera grupal o individual, con un tiempo estimado de 10 a 15 minutos, su validez se realizó mediante juicio de expertos; cuenta con 5 dimensiones: nivel de remuneración (1-4), desempeño laboral (5-8), conocimiento y habilidades (9-12), ambiente laboral (13-16) y buena relación laboral (17-20). Las escalas del instrumento son: 1: nunca, 2: a veces, 3: siempre. Sobre la validez del instrumento, el valor de Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.845

Para la variable estrés laboral se hará uso del instrumento de cuestionario de Maslach Burnout Inventory Maslach y Jackson (1986), el cual fue extraído de la revista: Avances de Enfermería, el cual fue creado por los autores Juan García, Alejandra Beltrán y Magda Daza en el 2011. Consta de tres dimensiones: agotamiento emocional con ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, y 8); despersonalización con ítems (9, 10, 11, 12 y 13) y falta de realización personal con ítems (14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20). Las escalas del instrumento son: 1: nunca, 2: a veces y 3: siempre. Sobre la validez, el valor obtenido fue de 0.85 que es un valor aceptado.

3.9. Consideraciones éticas

Primeramente, se solicitó la autorización correspondiente en la Microred Anta para que los trabajadores puedan participar en el estudio. Para el proceso de la recolección de la información, todos los trabajadores de salud participaron de forma voluntaria en el desarrollo del trabajo de investigación; para lo cual se les informo detalladamente la intención del estudio desarrollado; se manejó con estricta confidencialidad los datos obtenidos (siendo anónimos), se tomaron en cuenta los siguientes principios: autonomía: los participantes tiene toda la libertad de elegir ser o no participe del estudio desarrollado, no se obligara a nadie que no desee ser participe; justicia: todos los participantes del estudio serán tratado con mucho respeto, se les brindara toda la información necesaria o la que ellos soliciten; no se tendrá tratos diferenciados con ninguno de los trabajadores.

3.10. Procesamiento Estadístico

Los datos obtenidos van a ser transferidos a una hoja de cálculo Excel, donde serán codificados para luego ser trasladados al programa estadísticos SPSS en su versión 26; inmediatamente después serán codificados y se establecerán los baremos correspondientes por variable y por dimensiones; se aplicará la estadística descriptiva para obtener los índices y proporciones de las variables y sus respectivas dimensiones. Se aplicará la estadística inferencial para determinar la relación entre variables, haciendo uso de la prueba estadística de Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Validación de instrumentos mediante Alfa de Cronbach

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de vida laboral	,889	20
Estrés	,804	20

1. Sobre la hipótesis general

TABLA 1.

Relación entre la calidad de vida laboral y estrés de la Microred Anta, 2022

		Calidad de vida laboral	Estrés
Rho de	Calidad de vida	1,000	, -0397**
Spearman	laboral	.	,000
		131	131
	Estrés	, -0397**	1,000
		,007	.
		131	131

Fuente: Elaborado por el investigador

Interpretación

Según los hallazgos, se muestra en la tabla 1, que el p valor es 0.000 que es un valor menor que el 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que existe una relación indirecta y significativa entre la calidad de vida laboral y el estrés laboral. Mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman se halló el valor -0.397, que se interpreta como intensidad negativa media (Tabla de Rho de Spearman en el anexo 05)

2. Sobre la primera hipótesis específica

TABLA 2.
Relación entre nivel de remuneración y estrés de los trabajadores de la Microred Anta

		Nivel de remuneración	Estrés
Rho de Spearman	Nivel de remuneración	1,000	, -0.559**
	Estrés	, -0.559**	1,000
		.000	.
		131	131

Fuente: elaboración propia

Interpretación

Según los hallazgos, se muestra en la tabla 2, que el p valor es 0.000 que es un valor menor que el 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que se encontró una relación indirecta y significativa entre nivel de remuneración y el estrés laboral. Mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman se halló el valor -0.559, que se interpreta como intensidad negativa considerable (Tabla de Rho de Spearman en el anexo 05).

3. Sobre la segunda hipótesis específica

TABLA 3.
Relación entre desempeño laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022

		Desempeño laboral	Estrés
Rho de	Desempeño	1,000	, -0.258**
Spearman	laboral	.	0.003
		131	131
	Estrés	, -0.258**	1,000
		0.003	.
		131	131

Fuente: elaboración propia

Interpretación

Según los hallazgos, se muestra en la tabla 3, que el p valor es 0.003 que es un valor menor que el 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que se encontró una relación indirecta y significativa entre el desempeño laboral y el estrés laboral. Mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman se halló el valor -0.258, que se interpreta como intensidad negativa media (Tabla de Rho de Spearman en el anexo 05).

4. Sobre la tercera hipótesis específica

TABLA 4.

Relación entre conocimiento y habilidades y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022

		Conocimiento y habilidades	Estrés
Rho de	Conocimiento y	1,000	, -0.311**
Spearman	habilidades	.	0.000
		131	131
	Estrés	, -0.311*	1,000
		,000	.
		131	131

Fuente: elaboración propia

Interpretación

Según los hallazgos, se muestra en la tabla 4, que el valor de p es 0.000 que es un valor menor que el 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que se encontró una relación indirecta y significativa entre conocimiento y habilidades y el estrés laboral. A través de la ejecución de la prueba Rho de Spearman se halló el valor -0.311, que se interpreta como intensidad negativa media (Tabla de Rho de Spearman en el anexo). No 5.

5. Sobre la cuarta hipótesis específica

TABLA 5.

Relación entre ambiente laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta, 2022

		Ambiente laboral	Estrés
Rho de	Ambiente	1,000	, -072**
Spearman	laboral	.	,006
		131	131
	Estrés	, -072*	1,000
		,006	.
		131	131

Fuente: elaboración propia

Interpretación

Según los hallazgos, se muestra en la tabla 5, que el valor de p es 0.006 que es un valor menor que el 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que se encontró una relación indirecta y significativa entre ambiente laboral y el estrés laboral. Mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman se halló el valor -0.072, que se interpreta como intensidad negativa débil (Tabla de Rho de Spearman en el anexo 05).

6. Sobre la quinta hipótesis específica

TABLA 6.

Relación entre buena relación laboral y estrés en el personal de salud en la Microred Anta 2022

		Buena relación laboral	Estrés
Rho de	Buena relación	1,000	, -303**
Spearman	laboral	.	,000
		131	131
	Estrés	, -0.303*	1,000
		,000	.
		131	131

Fuente: elaboración propia

Interpretación

Según los hallazgos, se muestra en la tabla 6, que el valor de p es 0.000 que es un valor menor que el 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, quiere decir que se encontró una relación indirecta y significativa entre buena relación laboral y el estrés laboral. Mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman se halló el valor -0.303, que se interpreta como intensidad negativa media (Tabla de Rho de Spearman en el anexo 05).

TABLA 7.**Nivel de calidad de vida laboral en el personal de salud en la Microred Anta, 2022**

	f	%
Poco adecuada	122	93,1
Adecuada	9	6,9
Total	131	100,0

Fuente: elaboración propia

Interpretación

Según los hallazgos mostrados en la tabla 7 se tiene que el 93.1% de los trabajadores consideran que su calidad de vida laboral es poco adecuada. Significa que experimentan un deterioro en su bienestar físico, emocional y social debido a condiciones laborales insatisfactorias. Esto puede manifestarse en altos niveles de estrés, insatisfacción en el trabajo, falta de equilibrio entre la vida laboral y personal, y un entorno laboral poco saludable. Mientras que el 6.9% de los trabajadores, consideran que su calidad de vida laboral es adecuada.

La calidad de vida laboral se evalúa mediante escalas de inadecuado, poco adecuado y adecuado debido a su capacidad para capturar la complejidad y la variedad de factores que influyen en la satisfacción y el bienestar en el trabajo. Estas escalas reflejan la percepción del individuo sobre el entorno laboral y su capacidad para satisfacer sus necesidades psicológicas básicas, como autonomía, competencia y relación social (44).

TABLA 8.

Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad de vida laboral en el personal de salud en la Microred Anta, 2022

	Inadecuada		Poco adecuada		Adecuada	
	f	%	f	%	f	%
Nivel de remuneración	12	9,2	98	74,8	21	16
Desempeño laboral	9	6,9	100	76,3	22	16,8
Conocimiento y habilidades	6	4,6	101	77,1	24	18,3
Ambiente laboral	9	6,9	100	76,3	22	16,8
Buena relación laboral	11	8,4	90	68,7	30	22,9

Fuente: elaboración propia

Interpretación

Según los resultados mostrados en la tabla 8, se tiene que en la dimensión nivel de remuneración el 74.8% de los trabajadores consideran que es poco adecuada. Este resultado manifiesta que el nivel de remuneración es regular y en ocasiones son reconocidas y remuneradas por sus experiencias y habilidades. Mientras que en la dimensión desempeño laboral el 76.3% de los trabajadores consideran que es poco adecuada, significa que su espacio de trabajo no siempre está equipado para un buen desempeño laboral. En caso de la dimensión conocimiento y habilidades el 77.1% de

los trabajadores consideran que es poco adecuada. Según los resultados se demuestra que los trabajadores tienen autonomía frente de decisiones en su centro de trabajo, bajo la supervisión de sus jefes inmediatos, para alcanzar sus metas. Mientras que en la dimensión ambiente laboral el 76.3% de los trabajadores consideran que es poco adecuada. Significa que existe un ambiente que fortalece las relaciones con los compañeros de trabajo. Y en la dimensión buena relación laboral se tiene que el 68.7% de los trabajadores consideran que es poco adecuada. Estos resultados demuestran que regularmente desarrollan trabajo en equipo.

TABLA 9.

Nivel de estrés laboral en el personal de salud en la Microred Anta, 2022

	f	%
Bajo	3	2,3
Regular	110	84,4
Alto	18	13,7
Total	131	100,0

Fuente: elaboración propia

Interpretación

Según los hallazgos mostrado en la tabla 9 se tiene que el 84.4% de los trabajadores consideran que el nivel de estrés laboral es regular. Los trabajadores enfrentan una carga constante de demandas laborales que supera su capacidad de afrontamiento. mientras que el 13.7% de los trabajadores consideran que su estrés laboral es alto. Esto puede provocar consecuencias adversas en la salud corporal y psicológica, tales

como fatiga crónica, ansiedad, e incrementar la probabilidad de padecer afecciones cardíacas y desórdenes psicológicos. Y solo el 2.3% de los colaboradores consideran que su nivel de estrés laboral es bajo. Esto demuestra que algunos de los trabajadores saben sobrellevar el estrés.

TABLA 10.

Resultados descriptivos de las dimensiones del estrés laboral en el personal de salud en la Microred Anta, 2022

	Bajo		Regular		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Agotamiento emocional	0	0	82	62,6	49	37,4
Despersonalización	3	2,3	80	61,1	48	36,6
Falta de realización personal	3	2,3	52	39,7	76	58,0

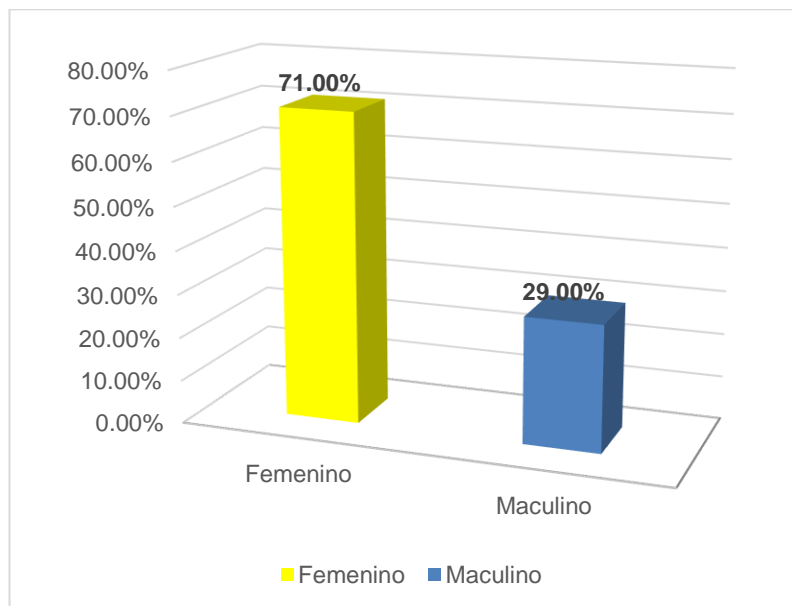
Fuente: elaboración propia

Interpretación

Según los hallazgos mostrados en la tabla 10, se tiene que en la dimensión agotamiento emocional el 62.6% de los colaboradores consideran que es regular. Se manifiesta con actitudes negativas, comportamientos insensibles hacia los pacientes, de igual modo hacia sus compañeros de trabajo. Mientras que en la dimensión despersonalización el 61.1% de los colaboradores consideran que es regular porque se sienten desmotivados, consideran que no están actualizados con conocimientos nuevos. Mientras que en la dimensión falta de realización personal se tiene que el

58% de los colaboradores consideran que es alto. Significa que los colaboradores se sienten cansados emocional y físico debido a la carga ocupacional y obligaciones en su empleo.

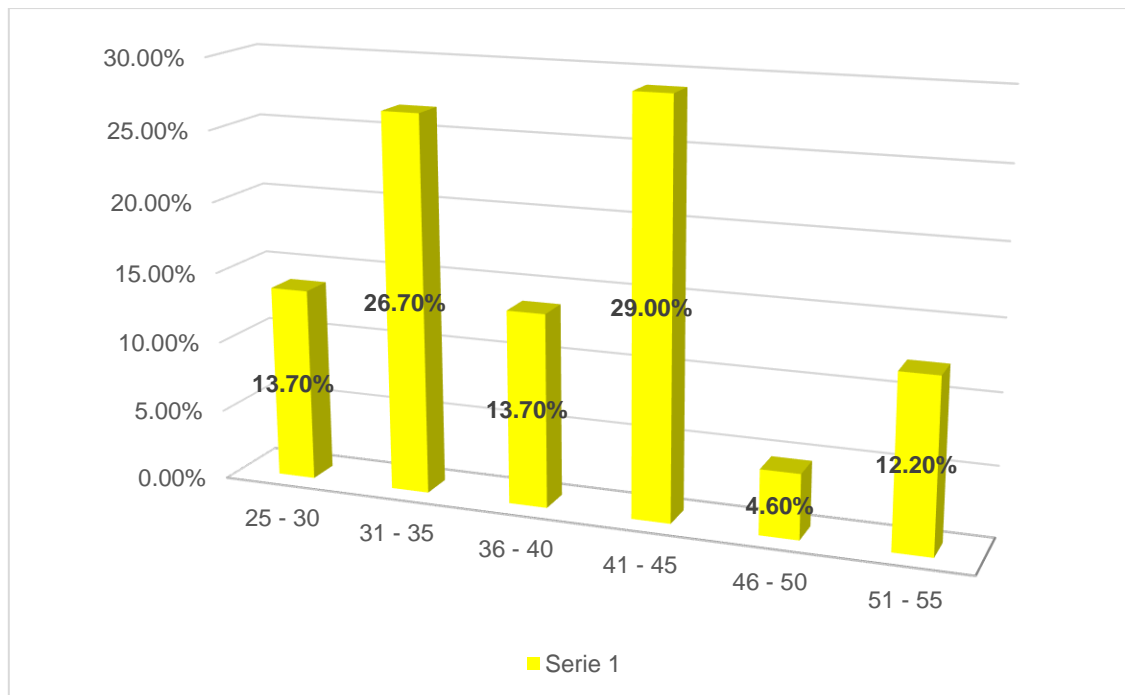
FIGURA 1.
Sexo de los participantes



Interpretación

Según los resultados mostrados en la figura 1, se tiene que el 71% de los trabajadores participantes son de género femenino, y solo el 29% de los trabajadores son de género masculino.

FIGURA 2.
Edades de los participantes



Interpretación

Según los resultados mostrados en la figura 2, las edades de los trabajadores participantes, se tiene que el 29% se encuentran entre las edades de 41-45 años, mientras que el 26.70% de los trabajadores se encuentran entre las edades de 31-35 años, el 13.7% de los trabajadores se encuentran entre las edades de 25-30 años, del mismo modo que los de 36-40 años, de la misma manera el 12.20% de los trabajadores se encuentran entre las edades de 51-55 años, y solo el 4.6% de los trabajadores se encuentran entre las edades de 46-50 años.

4.2. Discusión de resultados

En el caso de los resultados inferenciales, se demostró la evidencia de una relación entre la variable calidad de vida laboral y la variable estrés laboral, al obtenerse mediante la prueba estadística de Rho de Spearman el valor de 0.000 y el valor de -0.316 con lo cual la relación entre ambas variables es inversa y significativa.

Coincidiendo con el estudio de Mendoza 2019, quien antes de realizar una propuesta de reducción del alto nivel de estrés, demostró la relación existente entre el estrés laboral y la calidad de vida de profesionales de enfermería.

También de los antecedentes nacionales, los hallazgos obtenidos son similares a los de Silverio (11), quien refiere en su estudio, que existe una relación entre la calidad de vida laboral y el estrés en docentes de una institución educativa, al aplicar la prueba estadística de Rho de Spearman obtuvo el valor de 0.000 y el valor de -0.316 con lo que demuestra que dicha relación es significativa pero inversa y su nivel de relación es de 39.8%.

Sobre los resultados descriptivos obtenidos, se muestra que el 93.1% tienen un nivel de poco adecuado y solo el 6.9% del personal muestra un nivel adecuada de calidad de vida laboral (tabla 07); sobre la dimensión nivel de remuneración, se tiene que el 16% opina que es adecuada, en tanto que el 74.8% opina que es poco adecuada y el 9.2% opina que la remuneración es inadecuada; sobre la dimensión desempeño laboral, se tiene que el 16.8% del personal considera que es adecuada, mientras que el 76.3% del personal considera que es poco adecuada y que el 6.9% del personal considera que el desempeño laboral es inadecuada; sobre la dimensión conocimiento y habilidades, el 18.3% del personal considera que es adecuada, mientras que el 77.1% opina que es poco adecuada y que el 4.6% del personal opina que es

inadecuada; sobre la dimensión ambiente laboral, se tiene que el 16.8% del personal considera que es adecuada, mientras que el 76.3% del personal considera que es poco adecuada y que el 6.9% del personal considera que es inadecuada y sobre la dimensión buena relación laboral, se tiene que el 22.9% del personal considera que es adecuada, mientras que el 68.7% del personal considera que es poco adecuada y que el 8.4% del personal considera que es inadecuada. (tabla 08). En relación a la variable estrés laboral, se tiene que los resultados muestran que el 84.4% del personal muestra un nivel regular de estrés, mientras que el 13.7% del personal muestra un nivel alto de estrés laboral y solo el 2.3% considera que tiene un nivel de estrés laboral bajo (tabla 09). Sobre sus dimensiones, se tiene que en la dimensión agotamiento emocional el 62.6% del personal considera que es regular y mientras que el 37.4% considera que es alto; sobre la dimensión despersonalización, se tiene que el 2.3% del personal considera que es bajo, mientras que el 61.1% del personal considera que es regular y el 36.6% opina que es alto; sobre la dimensión falta de realización personal, se tiene que el 2.3% considera que es bajo, mientras que el 39.7% opina que es regular y que el 58% opina que es alto. (tabla 10).

Estos hallazgos coinciden con el estudio de Andrade (9), quien refiere y a su vez determinó que el nivel de calidad de vida de las técnicas de enfermería es medio con un 41%, mientras que el 36,6% considera que es bajo y que solo el 21.6% considera que su calidad de vida es elevada. En el caso de la segunda variable, se tiene que en el caso del estrés laboral se tiene que el 76.5% de las técnicas de enfermería considera que es medio, mientras que el 23.5% considera que es bajo. (9)

CONCLUSIONES

O1: Con respecto al objetivo general, existe relación entre la calidad de vida laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Microred Anta al obtenerse el valor de 0.000, que es un valor menor que el $p = 0.05$, con lo que se demuestra la relación; con la prueba estadística de Rho de Spearman se halló también el valor de -0.397, que exhibe que la relación entre ambas variables es inversa y de intensidad negativa considerable. Con lo que se concluye que mientras mayor sea la calidad de vida laboral, menor será los niveles de estrés de los trabajadores.

O2: En cuanto al primer objetivo específico, se evidencia la relación entre nivel de remuneración y el estrés laboral en los trabajadores de la Microred Anta al obtenerse el valor de 0.000, que es un valor menor que el $p = 0.05$, con lo que se demuestra la relación; con la prueba estadística de Rho de Spearman se halló también el valor de -0.559, que exhibe que la relación entre la dimensión es inversa y de intensidad negativa considerable. Con lo que se concluye que mientras mayor sea el nivel de remuneración, menor será los niveles de estrés de los trabajadores.

O3: Con respecto al segundo objetivo específico, se tiene que existe relación entre el desempeño laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Microred Anta al obtenerse el valor de 0.008, que es un valor menor que el $p = 0.05$, con lo que se demuestra la relación; con la prueba estadística de Rho de Spearman se halló también el valor de -0.258, que exhibe que la relación entre la dimensión es inversa y de intensidad negativa media. Con lo que se concluye que mientras mayor sea el desempeño laboral, menor será los niveles de estrés de los trabajadores.

O4: Con respecto al tercer objetivo específico, se tiene que existe relación entre el conocimiento y habilidades y el estrés laboral en los trabajadores de la Microred Anta al obtenerse el valor de 0.000, que es un valor menor que el $p = 0.05$, con lo que se demuestra la relación; con la prueba estadística de Rho de Spearman se halló también el valor de -0.311, que exhibe que la relación entre la dimensión es inversa y de intensidad negativa media. Con lo que se concluye que mientras mayor sea el conocimiento y habilidades, menor será los niveles de estrés de los trabajadores.

O5: Con respecto al cuarto objetivo específico, se tiene que existe relación entre el ambiente laboral y el estrés laboral en los trabajadores de la Microred Anta al obtenerse el valor de 0.006, que es un valor menor que el $p = 0.05$, con lo que se demuestra la relación; con la prueba estadística de Rho de Spearman se halló también el valor de -0.072, que demuestra que la relación entre la dimensión es inversa y de intensidad negativa débil. Con lo que se concluye que mientras mejor sea el ambiente laboral, menor será los niveles de estrés de los trabajadores.

O6: Con respecto al quinto objetivo específico, se tiene que el existe relación entre la buena relación laboral y el estrés laboral en los colaboradores de la Microred Anta al obtenerse el valor de 0.000, que es un valor menor que el $p = 0.05$, con lo que se demuestra la relación; con la prueba estadística de Rho de Spearman se halló también el valor de -0.303, que exhibe que la relación entre la dimensión es inversa y de intensidad negativa media. Con lo que se concluye que mientras mejor sea la buena relación laboral, menor será los niveles de estrés de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

- Con respecto a la relación entre la variable calidad de vida laboral y la variable estrés, se debe de implementar estrategias y políticas destinadas a optimizar la calidad de vida laboral de los colaboradores. Esto podría incluir iniciativas como el fomento de un balance entre la ocupación laboral y personal, el acceso a recursos de apoyo emocional, programas de capacitación en gestión del estrés y la creación de un entorno de trabajo que fomente la colaboración y el reconocimiento. Al invertir en la calidad de vida laboral los trabajadores, no solo mejoraremos su bienestar general, sino que también fortalecerán sus capacidades para ofrecer atención de salud de alta calidad a sus pacientes.

- Se debe prever un aumento en los niveles de remuneración, lo cual puede generar un enfoque efectivo para mejorar el nivel de vida ocupacional de los empleados, reduciendo así el estrés. Además, sería beneficioso implementar un enfoque integral que incluya programas de bienestar, apoyo psicológico y estrategias de gestión del estrés para crear un ambiente de trabajo más saludable y apoyar a los empleados en su bienestar emocional.

- Se debe de implementar estrategias efectivas para abordar este desafío. Para mejorar el desempeño de los trabajadores y reducir el estrés laboral, se recomienda la creación de iniciativas de formación y progreso laboral que posibiliten a los empleados obtener las competencias requeridas para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva. Además, es importante establecer una comunicación abierta y un ambiente de trabajo que fomente la retroalimentación y el reconocimiento de los logros de los empleados, lo que puede impulsar su motivación y satisfacción laboral.

- Implementar estrategias para abordar esta situación, para lo cual deben mejorar la calidad de vida laboral y reducir el estrés, invertir en el desarrollo profesional y la capacitación continua de los trabajadores. Esto no solo les permitirá adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera más efectiva, sino que también les brindará una sensación de competencia y confianza en su trabajo, lo que puede reducir el estrés asociado con la falta de competencia.

- Se debe crear un espacio para el crecimiento profesional de los trabajadores, con una comunicación abierta entre los trabajadores durante el ambiente laboral para lograr una satisfacción en el lugar de trabajo y crear un espíritu de trabajo, por ello cuanto sea mejor el ambiente laboral menor será los niveles de estrés de los trabajadores.

- Las autoridades deben tomar medidas para mejorar la calidad de vida laboral y reducir el estrés, promover un entorno de trabajo que fomente relaciones laborales positivas y saludables. Esto puede alcanzarse mediante la ejecución de programas de crecimiento de habilidades de comunicación y resolución de conflictos, así como la promoción de la empatía y el apoyo mutuo entre los trabajadores.

4.3. Presupuesto y financiamiento

	DESCRIPCIÓN	P.U (S/)	P.T (S/)
2	Material de escritorio	400,00	400,00
3	Tiños e impresiones	1,00	350,00
4	Anillados	50,00	250,00
5	Fotocopias	100,00	200,00
6	Adquisición de texto	500,00	500,00
7	Empastado	300,00	300,00
8	Internet	200,00	200,00
9	Transporte	200,00	200,00
10	Corrector de estilo	400,00	400,00
11	Colaboradores de procesamiento de datos	300,00	300,00
12	Otros	200,00	200,00
	TOTAL		3300,00

BIBLIOGRAFÍA

1. Mero E., Salas Y., Acuña L. y Bernal G. Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *Recimundo*. 2021;(368-377).
2. Trujillo C. y Quispe A. Estres laboral en personal de enfermería del Centro de salud Alberto Barton del Callao. *Cuidado y Salud*. 2021;(46-53).
3. Mattos P. Estrés laboral y calidad de vida durante la pandemia por covid-19 en docentes de la institución educativa 35001 Pasco - 2021. Tesis. Lima.
4. Mendoza N. Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. Tesis de Maestría. Guayaquil.
5. León J. y Caceres K. Estrés laboral, bienestar y calidad de vida laboral en los colaboradores de la compañía RedNet Group S.A.S. Proyecto de prácticas. Bogotá.
6. García M., González R., Aldrete M., Acosta M. y León S. Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. *Scielo*. 2018; 16(50).
7. Pegueros I. Estres laboral y calidad de vida en el trabajo en personal operativo. Tesis de maestría. Estado de Morelos.
8. Salgado J. y Lería F. Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Scielo*. 2020; 22(1).

9. Andrade P. Calidad de vida y estrés laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Callao 2018. Tesis de licenciatura. Lima.
10. Silverio R. Calidad de vida laboral y su relación con el estrés laboral de los docentes de las I.E N° 130 y Antonia Moreno de Cáceres UGEL 05 SJL/EA. 2015. Tesis de maestría. Lima.
11. Huallpartupa S. y Lagui C. Estres y calidad de vida laboral en enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado, Arequipa 2018. Tesis de licenciatura. Arequipa.
12. Vega E. y Arnao V. Estres y calidad de vida laboral en las obstetras asistenciales de Lima Metropolitana. Revista Internacional de Salud Materno Fetal. 2021; 6(12).
13. Rivera M. y Jimenez E. Calidad de Vida Laboral de los Conductores en las Empresas Socias de la Asociación de Transporte Turístico Cusco (ATTC) en la Ciudad del Cusco - 2020. Tesis de licenciatura. Cusco.
14. Araoz B. Calidad de vida laboral en personal de salud de servicio críticos del Hospital Regional del Cusco - 2021. Tesis de licenciatura. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
15. Vargas H. Factores relacionados al estrés laboral de licenciados en enfermería del Hospital Quillabamba, la Convención Cusco - 2018. Tesis de licenciatura. Cusco: Unievrsidad Andina del Cusco.

16. Marquina M. Estrés y su relación con el desempeño laboral en profesionales del centro de salud Wánchaq, Cusco-2019. Tesis de licenciatura. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
17. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online].. [Online]; 2021. Acceso 4 de Febrero de 2024. Disponible en: https://www.who.int/whr/2006/06_chap1_es.pdf?ua=1.
18. Machaca M. Condiciones laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del Hospital regional Manuel Núñez Butrón, Puno-2019. Tesis de licenciatura. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
19. Soto F., León I y Castañeda O. Calidad de vida y funcionalidad familiar en adolescentes embarazadas.. Sonora. 2015; 5(2).
20. Onofre L. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019. Tesis de maestría. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
21. Canales M., Valenzuela S. y Paravic T. Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. Enfermería Universitaria. 2016; 3(3).
22. Mattos P. Estrés laboral y calidad de vida durante la pandemia por covid-19 en docentes de la institución educativa 35001 Pasco – 2021. Tesis de maestría. Lima.
23. Correa C. Familia para la vida. Primera ed. Ecuador Gd, editor. Gobierno de Ecuador ed. Ecuador Gd, editor. Quito: Gobierno de Ecuador; 2007.

24. Manrique M. Factores laborales relacionado al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
25. Galiano Z. Estres laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud del hospital Antonio Lorena durante la pandemia por COVID-19. Cusco, 2021. Tesis de pregrado. Cusco: Universidad San Antonio Abad del Cusco.
26. Sanders S. Estres laboral en personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátricos Hospital Escuela universitaria, Tegucigalpa, Honduras. enero-marzo 2017. Tesis de maestría. Ocotol: Universidad Autónoma de Nicaragua.
27. Organización Internacional del Trabajo. Estrés laboral: tema especial. Biblioteca Regional ed. Regional B, editor.: Biblioteca Regional; 2022.
28. Organización Mundial de la salud. La familia. Infome. New York: OMS, Organización Mundial de la Salud; 2022. OMS ed. OMS , editor.: OMS; 2022.
29. Visitación M. Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo.
30. Soto M. y Torres M. Relación entre las condiciones de trabajo y estres laboral en madres académicas de la universidad del Bío-Bío, sede Chillán - Concepción 2018. Tesis de licenciatura. Chillán: Universidad del Bío-Bío, Chillán.

31. Suárez R., Campos L., del Socorro J. y Mendoza C. Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista electrónica de Conocimientos, saberes y prácticas*. 2020; 8(6).
32. Ramirez A. Influencia de las condiciones de trabajo y factores de estrés en la satisfacción laboral de los Colaboradores de una Institución Educativa de Lima, 2020. Tesis doctoral. Lima: Universidad César Vallejo.
33. Luengo C. y Montoya P. Condiciones de Trabajo en profesionales sanitarios de hospitales públicos en Chile. *Scielo*. 2021; 6(66).
34. Uribe C. Condición laboral y satisfacción de la enfermera del hospital Augusto Hernández Mendoza-Ica 2014. Tesis de maestría. Arequipa: Universidad San Agustín.
35. Sierra J., Ortega V. y Zubeidat I. Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *MAL-ESTAR E SUBJETIVIDADE / FORTALEZA*. 2003; III(1).
36. Riquelme A. y Soto M. Relación entre las condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán - Concepción 2018. Tesis de licenciatura. Bío-Bío: Universidad del Bío-Bío.
37. Moadel A. Manejo del estrés y efectos del estrés y como sobrellevarlos. *Leukemia*. 2018; 44(4).
38. Ortiz J. y Villanueva G. Clima y estrés laboral en colaboradores del Departamento de Enfermería de un Instituto de salud mental, Lima. Tesis de licenciatura. Lima: Universidad César Vallejo.

39. Flores C. Condiciones laborales y satisfacción del personal, de las comisarías de San Juan de Lurigancho, 2018. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo.
40. Ore E. y Soto C. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima-2018. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Norbert Wiener.
41. Naranjo M. Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste ámbito educativo. Educación. 2009; 33(2).
42. Supo J. Como seleccionar una muestra. Bioestadístico ed. Bioestadístico , editor. Arequipa: Bioestadístico; 2014.
43. Mamani M. Factores del estrés laboral en la empresa américa Móvil Perú SAC (Claro) del centro de atención al cliente de Puerto Maldonado. Tesis de licenciatura. Cusco: Universidad Andina del Cusco.