

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS- TITULO PROFESIONAL.docx

AUTOR

marilu

RECUENTO DE PALABRAS

11174 Words

RECUENTO DE CARACTERES

60551 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

45 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

114.3KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 31, 2023 12:28 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 31, 2023 12:29 PM GMT-5**● 18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Actualmente con la pandemia por coronavirus (COVID 19) la cual ha afectado física y mentalmente a la población mundial, el número de infectados y muertes sigue en aumento, lo cual está produciendo estrés en las personas por la pérdida de familiares, cuarentenas, miedo a infectarse con el virus entre otros. El personal de salud por el mismo hecho de trabajar con pacientes es el más afectado ya que no sabe con qué tipo de personas está tratando y esto ha provocado episodios de estrés, ansiedad y depresión, entre otras cosas, que afectan el desempeño laboral y por ende una mala atención al paciente.¹

La profesión odontológica es donde hay mayor exposición a la contaminación porque su campo de trabajo es la boca, además trabajan con aerosoles, lo cual es principal medio de difusión del virus; usan piezas rotativas con irrigación en la cavidad bucal, por lo tanto, los odontólogos son el blanco de muchas patologías infecciosas. A esto añadimos otras dificultades provocadas por el coronavirus causado tensión e inestabilidad en las emociones, provocando problemas en el profesional.²

La Estomatología es una carrera de servicio la cual se involucra y compromete con la sociedad. De esta manera, el dentista activo en medio de la pandemia, se expone a una carga de trabajo diaria, la cual aumenta el estrés, especialmente al atender a los pacientes con síntomas sospechosos de la COVID 19¹. Esto conlleva a que el dentista se estrés lo cual afectaría su salud física, mental, su productividad en el trabajo, problemas en sus relaciones personales, familiares y profesionales.³

El estrés se presenta con reacciones físicas y emocionales en las cuales intervienen algunos mecanismos que sirven como defensa, para enfrentar una situación de amenaza; este fenómeno ha ido en aumento afectando la atmosfera y cotidianidad de las personas. Con respecto al ámbito laboral el trabajador al tener conocimiento de la competencia, exigencia, cambios en el trabajo, problemas laborales y trabajar bajo presión, se encuentran en situación de riesgo frente al estrés haciendo que éste se

intensifique.⁴ si podemos notar que nos estresamos por las cosas que acabamos de mencionar sumemos a esto lo de la pandemia, que se ha vuelto de nunca acabar con tanta variante del virus.

Por otro lado,⁶ la satisfacción laboral es el placer y realización que siente el odontólogo en su trabajo, lo cual produce confianza en sí mismo, mejora en la salud emocional la cual incrementa la autoconfianza y buena comunicación en el ámbito que se desempeña. Es fundamental el considerar que el deleite laboral está relacionado con las remuneraciones, las políticas institucionales y los beneficios que le brinden en el trabajo.¹ Pero en este tiempo a pesar del beneficio y los salarios altos que les ofrezcan en el trabajo; muchas personas han renunciado a su trabajo por miedo a esta pandemia.

Algunos estudios realizados han asociado el estrés con la satisfacción laboral donde se ha podido notar que hubo un vínculo significativo entre las variables, variando el tiempo en el cual se realizaría este estudio; como en este caso la pandemia la cual estamos viviendo en la actualidad. Cuando inició esta pandemia en algunos países no se tomó mucha importancia; por lo que el estrés era lo normal del día a día a medida que fueron incrementando los casos de contagio y las muertes; el estrés se fue intensificando causando mucho miedo en las personas por contagiarse o contagiar a los familiares más vulnerables. Afectando así su calidad de vida.⁵

En la actualidad podemos notar que hay más información que antes sobre la Covid19 y si hablamos a nivel odontológica anteriormente no había mucha información la cual dificulta al odontólogo para tomar decisiones sobre los cuidados y acciones que se deben tener en cuenta durante la atención, y así evitar el contagiarse de esta enfermedad la cual está causando mucho miedo en todo el mundo. Ante este problema, esta investigación pretende estudiar la el estrés y agrado laboral en odontólogos, en los tiempos de pandemia ocasionado por el COVID-19; con el propósito de relacionar la satisfacción y el estrés laborales; teniendo en cuenta que de esto depende la atención de calidad al paciente y el bienestar físico y psicológico del odontólogo.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Aguayo E. (2021) Ecuador; desarrolló una investigación para medir cuánto afecta el estrés dentro del agrado laboral en los colaboradores que laboran en la municipalidad. Esta investigación fue no experimental, cuantitativa con enfoque descriptivo en la cual se aplicó dos cuestionarios a 196 funcionarios de la municipalidad: uno enfocado para el estrés, el cual fue verificado por la OIT-OMS y una encuesta de satisfacción laboral. En su estudio, Aguayo el estrés dentro del trabajo perjudica de manera relevante a la satisfacción del colaborador.³

Ferraz M. (2020) Murcia, realizó una investigación con el objetivo de medir los elementos que influyen sobre el estado del estrés, bienestar psicológico y satisfacción en los colaboradores de enfermería dentro del sector quirúrgico hospitalario. Este trabajo fue cuantitativo, descriptivo y observacional, de prevalencia transversal y retrospectivo; donde se utilizaron 3 cuestionarios para las variables dependientes, los cuales son El Cuestionario de satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (S10/12), El Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ28), Escala de Estrés Percibido (PSS), la muestra estuvo conformada por un muestreo incidental o causal. Ferraz María concluyó en el presente estudio que los colaboradores presentan grados de Bienestar Psicológico óptimo, en relación a la satisfacción laboral, presentan buenos grados y referente al estrés, manifiestan grados bajos.⁶

Yáguar S. (2019) Ecuador; Investigó si hubo un vínculo entre satisfacción laboral y estrés en colaboradores en el sector salud. Desarrolló un trabajo de investigación basada en un trabajo cualitativo – cuantitativo aplicando una encuesta a 116 trabajadores de salud. Al realizar el estudio Yaguar se pudo concluir que, sí hay un vínculo estadísticamente significativo entre el desempeño y el estrés laboral.⁴

1.2.2 Antecedentes nacionales

Fuentes J. (2021) Puno; investigó si existe un vínculo entre los grados de estrés en odontólogos y el desempeño laboral en la pandemia ocasionada por el COVID-19. Elaboró un trabajo relacional, cuantitativo, prospectivo de corte transversal no

experimental. Utilizó como instrumento encuestas virtuales y para corroborar la hipótesis planteada en la investigación, se utilizó la prueba de Chi² de Pearson; su muestra estuvo conformada por 317 cirujanos dentistas. Fuentes concluyó según los resultados obtenidos de su investigación, sí hubo un vínculo significativo entre el desempeño y estrés laboral en cirujanos dentistas.⁷

Gamonal L. (2021) Chiclayo; desarrolló un trabajo de investigación para evaluar si hubo un vínculo entre el desempeño y estrés laboral en odontólogos en tiempo de pandemia por Covid19. Desarrollo un trabajo no correlacional de corte transversal no experimental aplicando dos encuestas a 500 odontólogos una para valorar el desempeño y otra para el estrés laboral. Los resultados indicaron que, Gamonal concluye que, entre el desempeño y el estrés laboral hubo un vínculo relevante.⁸

Sánchez L y Zapata B. (2021) Lima; ejecutaron un trabajo de investigación donde evaluaron el nivel satisfacción laboral en futuros endodoncistas. Esta investigación fue descriptiva y transversal en la cual se aplicó un cuestionario a 74 futuros endodoncistas. Según los resultados obtenidos, Sánchez y Zapata concluyeron que los futuros endodoncistas desde su perspectiva profesional y personal se encuentran satisfechos de manera íntegra.⁹

Kian K. (2019) Huacho; realizó una investigación para evaluar si hubo algún vínculo entre la satisfacción y el estrés laboral en enfermeras. Esta investigación fue transversal y correlacional cuya muestra estuvo constituida por 67 enfermeras a las cuales se les realizó unas encuestas una para evaluar el estrés (C.E.E. 3D) y otra para evaluar la satisfacción laboral (Escala general de satisfacción). Según los resultados que se obtuvo en la prueba Chi² ($X^2 = 23,24$), Kian concluyó que en los colaboradores de enfermería sí hubo un vínculo relevante entre los síntomas de estrés percibidos y el estrés laboral.¹⁰

Visitación M. (2017) Lima; elaboró una investigación para evaluar si hubo algún vínculo entre la satisfacción y estrés laboral en trabajadores del ministerio de educación. Desarrollo un trabajo de investigación de corte transversal, explicativo, prospectivo, correlacional no experimental; aplicando dos cuestionarios a 60 trabajadores del ministerio de educación para analizar las siguientes variables: estrés de los trabajadores y satisfacción en el trabajo. Según los resultados obtenidos, Visitación llegó a concluir que en los 60 trabajadores del Ministerio de Educación sí hubo una correlación entre ambas variables.¹¹

1.2.3 Antecedentes locales

Terán E. (2021) Cajamarca; desarrolló un trabajo para investigar sobre el estrés y satisfacción laboral en colaboradores de un centro odontológico de la ciudad de Cajamarca. Terán elaboró una investigación básica descriptiva, transversal, correlacional no experimental; cuya población estuvo conformada por 25 colaboradores de un centro odontológico; utilizando así dos cuestionarios para analizar cada variable. Según los resultados que Terán obtuvo, llegó a concluir que en los colaboradores del centro odontológico hubo una correlación relevante entre ambas variables estudiadas, satisfacción y estrés laboral.¹²

Bazualdo A. (2018) Chiclayo; desarrollo un trabajo para investigar acerca de la influencia de la satisfacción y el estrés del trabajo en colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca que labora en áreas críticas. Este trabajo fue transversal, observacional, descriptivo, de perspectiva cuantitativa y analítica no experimental, su población estuvo conformada por 204 participantes. Se utilizaron dos instrumentos uno para el estrés laboral. Según los resultados que obtuvo Bazualdo concluye diciendo que el estrés en los trabajadores influye de forma negativa con 16% sobre los grados de satisfacción en el trabajo y una correlación de 0.398.¹³

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Satisfacción laboral

La buena organización y administración de una empresa genera un ambiente laboral adecuado; dando como resultado satisfacción laboral en sus trabajadores. según literaturas afirman que la satisfacción laboral puede variar en función de muchas variables tanto organizacionales como individuales.¹⁴

Definición de satisfacción

Definida como como un estado de placer físico y mental, siendo distinta en cada persona, por lo mismo que los resultados obtenidos no dan la misma satisfacción a cada individuo ya que todo tiene que ver con sus metas y objetivos los cuales son distintos en cada persona; El satisfacer las necesidades básicas como la alimentación vestido y techo es un requisito para sentirse satisfecho, lo cual no es todo para algunos individuos por lo que aspiran a más y pocas veces se sienten satisfechos.¹⁵

Definición de satisfacción laboral

La satisfacción dentro del trabajo es un conjunto de emociones beneficiosas y placentero que experimenta el individuo al realizar las actividades en su laburo. Sintiéndose satisfecho por sus metas o requerimientos logradas en su trabajo.

En el siglo XX, la satisfacción en el trabajo ha sido percibido como un concepto muy estudiado, de preferencia en áreas de psicología del trabajo y el comportamiento organizacional; estas áreas justifican el interés por este tema. La primera área deriva de una importancia moral de la persona lo que determinará el bienestar mental y físico de los sujetos y la segunda que es el comportamiento organizacional aparece principalmente de la relevancia del agrado dentro del trabajo para poder explicar las diversas variables considerando la inasistencia, efectividad y el compromiso

empresarial, la rotación y el desempeño laboral.¹⁶

Los investigadores han tenido muchas diferencias para poder conceptualizar o definir la satisfacción laboral; por lo cual su definición ha sido adaptada según su investigador o autor.¹⁷

Locke (1969) lo define como un estado positivo emocional de lo que el individuo puede notar de lo que experimenta en el trabajo. Spector (1997) define la satisfacción laboral como “las emociones que perciben los trabajadores con respecto a su trabajo y los diferentes aspectos laborales”¹⁸

Domsch, Cascorbi, Andresen (2007)¹⁹ han definido la satisfacción en el trabajo como una etapa placentera positiva y emocional como resultado de las experiencias vividas en el laburo; el cual se logra al alcanzar algunas necesidades de forma individual mediante el trabajo.

Castro ²⁰ (2009). Hablar de satisfacción laboral para Castro es agrupar una serie de elementos que son esenciales ³ en el trabajo como son condiciones laborales, sueldo, métodos de gestión, relaciones interpersonales con los compañeros y jefes, desarrollo profesional, oportunidad de mejora, asensos a los cuales castro los considera como elementos fundamentales para la satisfacción laboral.

Hannoun ²¹ (2011) los define como una actitud del individuo sobre su laburo. las actividades que ejercen los individuos son mayores a las tareas que elaboran, por lo mismo que también se requieren de relacionarse con colegas y gerentes, que es el cumplimiento de la normativa organizacional, como también las normativas, apego al modelo de desempeño, supervivencia con la atmosfera laboral, etc. lo cual significa que en ¹ la medición de la satisfacción dentro del trabajo de los trabajadores es complicado porque son muchos elementos de trabajo que se tendría que evaluar. sí partimos de los conceptos ya mencionados podemos decir que la amenidad dentro del trabajo es una conducta de contentamiento que todo individuo experimenta cuando valoran el trabajo que realiza y se cumplen las expectativas previstas. por lo

consiguiente el trabajo podría resultar muy abrumador y requeriría mucha carga y responsabilidad por parte del trabajador, si no se cuenta con los materiales, herramientas y el equipamiento necesario, el trabajador experimentará una insatisfacción; pero cuando se cuenta con todo lo necesario para la realización del trabajo y además se ofrece un pago justo por realizarlo el individuo expresará un alto grado de satisfacción dentro del trabajo.

2 En lo que refiere al estudio de los determinantes de la satisfacción laboral, las posturas más relevantes parecieran encontrarse enfrentadas en un debate altamente controversial denominado debate individuo-situación. En el primer frente, y asentados sobre la idea de fuerza situacional (Cooper y Withey, 2009), los situacionistas enfatizan en la influencia que produce las variables organizacionales a través de las actitudes, bienestar y conducta de los empleados. En segundo lugar, con un enfoque disposicional (que se refiere a la incidencia de la personalidad sobre la satisfacción laboral) los disposicionalistas explican que los trabajadores presentan estados mentales que no se pueden observar y se asocian con sus rasgos de personalidad, que están dotados de una estabilidad relativa a lo largo del tiempo y que, como tales, están altamente predispuestos a sus actitudes y comportamiento (Judge, Klinger, Simon y Yang, 2008b; Ones, Dilchert, Viswesvaran y Judge, 2007; Barrick, 2005).¹⁶

Si bien es cierto los dos enfoques anteriores fueron útiles para poder entender la satisfacción dentro del trabajo, de la misma manera ambos han sido criticados. El enfoque disposicional es cuestionado fundamentalmente sobre el significado práctico de sus efectos, argumentando que, en presencia de situaciones organizacionales fuertes, hay posibilidades que los efectos de su personalidad sobre la satisfacción laboral sean insignificantes. El enfoque situacional es criticado por el bajo nivel de desarrollo registrado en el campo, ya que se centra principalmente en los aspectos intrínsecos del trabajo.¹⁶

26 Teorías de la satisfacción laboral

Hay múltiples teorías que hablan en relación los factores que generan satisfacción laboral.

Uno de los más destacados e importantes es la Teoría Bifactorial de Herzberg (1959) citada por Boada²² (2019), que establece que la satisfacción de los trabajadores es la consecuencia de los llamados elementos intrínsecos, los cuales están relacionados con el tipo de actividades que realiza el empleado e incluyen sentimientos de autorrealización y desarrollo personal.²²

Dawis (1994) citada por Boada²² (2019), crea la teoría de la discrepancia intrapersonal, que establece que la satisfacción dentro del trabajo es resultado de la diferencia entre las necesidades del colaborador y lo que podría lograr con su trabajo, lo cual depende de diferentes tipos de correspondencia, como las habilidades y destrezas requeridas para el trabajo y las habilidades y destrezas del trabajador, o entre las remuneraciones que ofrece el trabajo y los valores y necesidades del trabajador. Es probable que el trabajador encuentre satisfactorio su trabajo, cuando existe relación directa con la recompensa de la organización.²²

La teoría de la diferencia interpersonal elaborada por Lawler (1973) citada en Boada²² (2019), determina que la satisfacción en el trabajo debe medirse tomando en cuenta las remuneraciones adquiridas por el trabajador y la igualdad expresada con las remuneraciones recibidas por compañeros de trabajo.²²

La teoría de Maslow en relación a las necesidades menciona que, los trabajadores se motivan por cinco tipos de necesidades que se agrupan de esta manera:

Necesidades Fisiológicas; que está relacionada a las necesidades básicas como abrigo, hambre, techo y sed, como también la sobrevivencia.

Necesidad seguridad; vinculada a la necesidad de protección y defensa relativo que se relacionan con daños emocionales y físicos.

Necesidades sociales; son las necesidades de participación social, afectivas y de pertenencia, las cuales satisfacen a la persona.

Necesidad de poder; es la autoconfianza, prestigio y estatus.

Necesidad de autorrealización; ⁴⁴ es la necesidad primordial en la jerarquía de

Maslow, ya que consiste en cumplir las metas propuestas. ²³

Tipos de satisfacción laboral

Según Landy y Conte, consultado por Guzmán²³ (2018) menciona los siguientes tipos de satisfacción en el trabajo.

Satisfacción progresiva: Esta se entiende como la satisfacción que experimenta el empleado con su trabajo a medida que sus aspiraciones incrementando de nivel.

Satisfacción estable: Esta satisfacción se encamina en grado regular de satisfacción, donde el trabajador se siente motivado para conservar su grado de etapa placentera y aspiraciones lo cual incrementa sus aspiraciones en otras áreas de su vida, esto nos indicaría que los estímulos en el trabajo son pocos.

Satisfacción conformista: Esta satisfacción se asocia a la baja carga de trabajo y una menor disposición al cambio o adaptación lo cual refleja en el trabajador falta de esfuerzo conformismo tanto en lo personal como en lo profesional.

Seudo - satisfacción: este tipo de satisfacción se entiende como los componentes que fomentan sensaciones falsas dentro del centro laboral, las cuales se originan como excusas para satisfacción de algunas necesidades, terminando así con la probabilidad de adquirir una adecuada satisfacción dentro de las necesidades.

Todas las personas poseen una personalidad particular, es por ello que cada individuo evidencia la satisfacción en relación a las emociones o aspiraciones, en relación a lo esperado para alcanzar en lo personal y en lo profesional.

21 Determinantes de la satisfacción laboral

A continuación, se hablará de lo que determina la satisfacción en el trabajo en un grado empresarial e individual.

Determinantes Individuales

Años de carrera profesional: Mientras que los colaboradores envejecen, la satisfacción en el trabajo aumenta, pero esta disminuye a medida que se jubilan. La profesión no significa esforzarse por descubrir lo que vendrá a futuro, puesto que la responsabilidad de planificar una carrera profesional recae en la perspectiva y no en

la organización, no obstante, ésta puede ser un medio de alivio y apoyo al proyecto.²⁴

Expectativas en el trabajo: Todos los colaboradores poseen expectativas sobre su laburo futuro; cuando buscan trabajo estas expectativas del individuo se influenciará por los datos que reciba de sus colegas. Las expectativas permanecen hasta que el individuo sea parte de la organización. Si las expectativas del trabajador se cumplen éste experimentara satisfacción laboral, pero si no fuera así, la persona experimentara insatisfacción laboral.²⁴

Determinantes organizacionales

Reto del trabajo: El tipo de trabajo es un determinante de gran importancia, por lo mismo que el empleado tendrá que utilizar diferentes habilidades y destrezas de acuerdo al trabajo que realice.²⁴

31 Sistema de recompensas justas: Se menciona que hay 2 tipos de recompensas que son vinculadas directamente con la satisfacción en el trabajo, y son:

Recompensa extrínseca: Son aquellas que recibe el trabajador de parte de la organización, de acuerdo al esfuerzo y desempeño, como son lo las políticas de promoción y el sistema de salario de la organización.

Recompensa intrínseca: Son las recompensas que experimenta internamente el colaborador, son orgullo, destreza y sentimientos de competencia por el trabajo bien realizado.

Condiciones favorables de trabajo: Referente al entorno laboral, ya que es importante que los colaboradores se sientan bien en el lugar laboral, reflejando en ellos su bienestar personal y cumpliendo sus labores de manera eficaz.

Colegas que brinden apoyo: Uno de los principales factores de **59** satisfacción en el trabajo es el comportamiento del jefe, dado que los empleados son más felices cuando sus supervisores son considerados y tolerantes.

Compatibilidad entre el puesto y personalidad: Es de gran importancia que exista una alta reacción entre personalidad y ocupación por lo mismo que si la personalidad del trabajador es compatible con el cargo u ocupación que desempeña, la incidencia de satisfacción laboral será mayor, por lo mismo que el trabajador contaría con las

habilidades y talentos adecuados para desarrollar sus actividades laborales.

35 Medición de la satisfacción en el trabajo

Se puede realizar mediante métodos directos e indirectos. En este caso para la medición de la satisfacción en el trabajo utilizaremos la escala SL-SPC, ya que es uno de los cuestionarios más usados y tiene la propiedad de contar con la mayoría de factores que producen satisfacción en el trabajo.²⁵

15 Escala de satisfacción laboral SL-SPC

Esta escala fue realizada, verificada y aplicada por la psicóloga Carrillo en el año 2004 para los colaboradores de Lima Metropolitana, este es un instrumento autoadministrable y de sencilla aplicación, ya sea grupal o individual. Para su desenvolvimiento se toma un rango temporal aproximado de 20 minutos, posee 36 ítems vinculados con 7 elementos, los cuales se esparcen de la siguiente manera:

26 **Factor I:** Condiciones materias y/o físicas: en este factor se toma en cuenta los elementos y la subestructura donde se elabora el laburo y es considerado como un simplificador para el desenvolvimiento de las tareas, tiene 05 ítems: 1,13,21,28,32.

Factor II: Remuneraciones o beneficios en el trabajo: Indica el nivel de complacencia en contraste con los incentivos adicionales como remuneración por las actividades que realiza, tiene 04 ítems: 2,7,14,22.

Factor III: Normativas administrativas, Indican el nivel frente a las leyes institucionales o lineamientos elaborados para la regulación directa con el laburo, tiene 05 ítems: 8,15,17,23,33.

Factor IV: Son las relaciones sociales, las cuales indican el nivel de complacencia en contraste a la correlación entre los colaboradores de la empresa al realizar actividades cotidianas en el mismo, tiene 04 ítems: 3,9,16,24.

Factor V: Es el desarrollo propio, el cual indica la posibilidad que presenta el colaborador al elaborar las tareas relevantes para su autorrealización, tiene 06 ítems: 4,10,18,25,29,34.

Factor VI: Es el desempeño de actividades, la cual indica la evaluación relacionada

con los colaboradores y sus actividades diarias en la empresa, tiene 06 ítems: 5,11,19,26,30,35.

Factor VII: Es la asociación con la autoridad, que indica la valoración que elaboran los colaboradores en relación a la conexión que tienen con el jefe directo, como también sobre sus tareas diarias, tiene 06 ítems: 6,12,20,27,31,36.

Se calificará de la siguiente manera.

Para la valoración se deben poseer 05 respuestas, las cuales cada una tiene un valor distinto y son: Total desacuerdo (01), Desacuerdo (02), Indeciso (03), De acuerdo (04) y Total acuerdo (05). La mayoría de ítems expresan calificaciones contradictorias, mientras que la puntuación mayor es de 180 y la menor 26 puntos. La clasificación neta del grado de satisfacción en el trabajo es: alta si está en el rango de 136 a 180 puntos, media si está entre los 116 a 135 puntos y baja si está entre 36 a 115 puntos. La confiabilidad y validez de dicha prueba es el Alpha de Cronbach con 0,79. (Palma, 1999).¹³

1.3.2. Estrés

Definición

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, con respecto al estrés nos dice que es un grupo de respuestas y reacciones que organiza a la persona para un hecho frente a situaciones que lo requieran. También se puede entender el estrés como una respuesta por parte del organismo hacia una carga y/o presión física, mental o también puede ser emocional la cual pone en alerta biológica al individuo para la supervivencia.

26

Reportes históricos sobre el estrés

Hinkle (1973), hizo un experimento con lo cual llegó a conceptualizar al estrés como “un objeto u organismo en un estado de presión que puede ser por fuerzas externas e internas, intentando mantener su forma o estado original”.²⁶

Hans Selye (1907-1982), menciona con respecto al estrés que “es una respuesta indeterminada del organismo a cualquier demanda asfixiante que se le imponga”.²⁶

Bernard (1867), manifestó que los cambios ambientales y externo podrían alterar el funcionamiento del organismo y que los seres vivos tienen la capacidad de conservar su medio interno estable, aunque sea modificado su entorno. Llegando así a una idea clave, que “el equilibrio del medio interno es una condición esencial para vivir con libertad e independencia”. Pues lo que nos hace diferentes y nos diferencia de todo ser vivo es la capacidad que tenemos de adaptarnos al cambio.²⁶

Cannon (1922), sugirió una palabra homeostasia que deriva del griego *homoios* donde significa *similar y stasis* significando *posición*, determinando así los procedimientos funcionales ordenados que sostienen y regulan el medio intrínseco a través de muchos procesos fisiológicos. Aprobó la palabra estrés en 1939, y habló de los “niveles críticos de estrés”, siendo definidos como niveles que pueden causar debilidad en los procesos homeostáticos.²⁶

Tipos de estrés y sus particularidades por efecto:

Eutres

Llamado también como el estrés positivo, siendo este una reacción adecuada frente a una situación, donde el organismo responde en armonía respetando los estándares fisiológicos y psicológicos de los seres humanos. Siendo su propósito principal poner en alerta y proteger al organismo, ante situaciones y amenazas que necesite de todo el potencial físico y mental del organismo para realizar una determinada tarea y salir satisfactoriamente.⁷

En un contexto laboral el eutres es la reacción ideal que nos demuestra equilibrio, porque se presenta cuando nuestras respuestas son de forma positiva, afirmativa y creativa frente a determinadas situaciones. Y esto nos ayuda a solucionar de forma

objetiva los problemas que se pueden presentar y así y así llegar a desarrollar muchas habilidades que nos pueden ayudar en la vida.⁷

Características del eutres según sus efectos:

- Desencadenante de adaptación para alcanzar las metas.
- Percepción o sensación de reto.
- Presión necesaria.
- Incita a la acción.
- Perfecciona habilidades y capacidades.
- Mejora la calidad de vida.
- Sensación de placer.
- Genera bienestar, equilibrio, y progreso.²⁶

Diestres

Llamado también estrés negativo, el cual es una respuesta de excitación innecesaria, por la existencia de una amenaza. Se da cuando el organismo no reacciona de manera adecuada frente a situaciones estresantes; en los diferentes planos de la vida (físicos, biológicos, psicológicos, etc.) donde las exigencias del medio son muchas, prolongadas e intensas y la persona pierde la capacidad de resistencia y adaptación presentando así el estrés perjudicial. En este tipo de estrés la reacción no es adaptativa; ni lleva al cumplimiento de las metas, por eso mismo es necesario aplicar estrategias de autocontrol para neutralizar estas reacciones negativas que pueden provocar desequilibrios mentales y físicos. Estas reacciones conllevan a disminuir la capacidad de decisión, atención y acción lo cual es perjudicial para poder relacionarnos con las personas, por el cambio anímico que produce.⁷

Características del diestres según sus efectos:

La activación no transformativa.

Conocimiento o sensación de riesgo.

Inestabilidad de demandas – recursos

Reacciones inadecuadas

Incapacidad para resolver conflictos

Genera enfermedades

Los resultados pueden ser perjudiciales

Produce estancamiento .²⁶

Estrés laboral

36

El estrés laboral es un conjunto de respuestas y reacciones que prepara a la persona para enfrentar situaciones difíciles en su centro laboral. También se puede entender como una respuesta por parte del organismo hacia una carga y/o presión física, mental o también puede ser emocional la cual se da en el centro laboral y pone en alerta biológica al individuo para la supervivencia.²⁶

El estrés laboral, según Canon (2002), citado por Ortega y Quispe¹⁴(2016), explico que el estrés surge cuando comienzas a existir contradicciones entre los recursos y demandas de la atmosfera. Las respuestas trasformativas que presentan principalmente el individuo posibilitan su reaccionar rápido y eficaz a hechos que lo ameritan; donde el organismo se alista para hacer un esfuerzo mayor dándonos así la posibilidad para resolver con mayor rapidez el problema. Lo malo o lo que nos perjudica en este tipo de respuesta es que los recursos de nuestro organismo son limitados y esto nos llevaría a un agotamiento.¹⁴

El estrés laboral se le considera desde esta perspectiva como un elemento que produce y/o independiza efectos psicológicos (resultados psicosociales) como físicos (resultados físicos) en las personas; desencadenando cambios en las respuestas emocionales, afectivas, y las respuestas de afrontamiento.¹⁴

Martínez Selva (2004), citado por Ortega y Quispe⁹ (2016), manifestó que el estrés

laboral es causado por una inestabilidad entre las destrezas que presenta la persona y las demandas de su laburo, pudiendo ser agudo o crónico según el tiempo que duración de la situación. Por otro lado, muchas veces resulta difícil el distinguirlos, porque los afectos psicosociales y psicofisiológicos tienden a ser prolongados.¹⁴

2 Tipos de estrés laboral

Según Slipack 1996, citado por Fuentes⁷ (2020), manifestó con respecto al estrés dentro del trabajo, existiendo dos partes:

Estrés laboral episódico

Este estrés suele ser momentáneo, no es muy duradero por el motivo que se presenta durante el problema y en el momento que se soluciona pasa, desapareciendo los síntomas que causaron el estrés; ejemplo el despido de un trabajador.⁷

Estrés laboral crónico

Este estrés se presenta muchas veces y es de tipo frecuente, cuando el individuo trabaja bajo presión constante; estos síntomas surgen cada vez que se presenta un hecho y si el trabajador no enfrente y solucione los problemas que tiene, los síntomas de estrés persistirán⁷.

Se puede presentar cuando se somete al trabajador a las situaciones siguientes:

- Inadecuado ambiente laboral
- Trabajo sobrecargado
- Alteración o disfunción de ritmos biológicos.
- Toma de decisiones muy importantes y Responsabilidades.

Causas u origen del estrés laboral

El estrés laboral tiende a ser provocado por una deficiente sistematización en el laburo, es decir, la manera como se definen procedimientos laborales, los puestos de trabajo y la manera en que gestionan.

Las condiciones laborales insatisfactorias son producidas por una mala gestión,

exceso de exigencias y presiones que son difíciles de controlar. De la misma forma, estas situaciones podrían provocar que el colaborador no obtenga el apoyo que necesite de las demás personas, o que posea control adecuado sobre sus tareas.¹⁴

Los orígenes del estrés en el trabajo mayormente se relacionan con la forma de gestión las entidades y la forma que se precisa el laburo. Estos elementos podrían ser dañinos, ya que, son llamados “riesgos asociados con el estrés”.¹⁴

Características del trabajo que causar estrés laboral.

Con respecto a las características del trabajo consideraremos: el puesto de trabajo, el ritmo del trabajo, horarios de trabajo, participación de los trabajadores y de acuerdo al contexto laboral tenemos: Las perspectivas profesionales, estatus, el salario, el cargo trabajo, relación con los compañeros de trabajo, vida laboral y la vida familiar, etc. Si estas características mencionadas no son controladas pueden causar estrés laboral.¹⁴

Tensión laboral en odontólogos

La odontología es una de las profesiones con mayor desgaste físico y psicológico; ya que los factores que desencadenan el estrés, están unidos íntimamente a la práctica; por lo que trabajan en la cavidad oral sin mucho acceso y con poca iluminación en una sola posición y con la presión del tiempo lo cual ocasiona muchos daños a la salud del odontólogo. Los estresores provienen de su propio ambiente de trabajo; a los cuales se les denomina ⁵⁸ factores ambientales como: la temperatura, el ruido, la iluminación, la rutina, pacientes ansiosos y aquellos los cuales no colaboran y otros factores organizacionales que puede ser la producción, la presión, el tiempo, la naturaleza del trabajo, la rutina, la administración del consultorio, inconvenientes que se presentan en el trabajo, la soledad, etc. siendo estos los factores que desencadenan el estrés en la práctica odontológica provocando alto desgaste físico y psicológico; trayendo como consecuencia el cansancio, desánimo, irritación, impaciencia, dificultad de concentración lo cual perjudicara su desempeño profesional.²⁶

Medición del estrés laboral

4 Para medir el estrés en el trabajo utilizará el cuestionario de Maslach Inventario Burnout (MBI). Este cuestionario evalúa contextos con altos índices de estrés en el centro del laburo y como se relacionan con los compañeros de trabajo, jefes, supervisores, etc.⁷

Este cuestionario presenta tres dimensiones:

Cansancio emocional:

Dentro de esta dimensión existen 09 ítems, que son: 1,2,3,6,8,13,14,16,22. Estos ítems evalúan las sensaciones de agotamiento emocional de las exigencias laborales. A mayor valoración, mayor será la intensidad del cansancio emocional y por ende mayor el estrés laboral. El mayor puntaje que se puede obtener es 54.⁷

Despersonalización:

De esta dimensión hay 05 ítems, que son: 5,10,11,15,22. Estos ítems evaluarán el desapego y los comportamientos de indiferencia por parte de los colaboradores. Mientras la valoración sea superior, esta poseerá una mayor intensidad en la despersonalización. El mayor puntaje que se puede obtener es 30.⁷

Realización personal:

Esta dimensión consta de 08 ítems, que son: 4,7,9,12,17,18,19,21. esta dimensión evaluará el sentimiento de bienestar y éxito de los colaboradores. con un puntaje mayor, será más la sensación de bienestar y éxito de los colaboradores y por ende la realización personal será superior. provocando al mismo tiempo menos estrés laboral. el máximo puntaje es 48.⁷

COVID 19

El nuevo coronavirus denominado científicamente como SARS-CoV2, siendo un agente etiológico de la enfermedad del coronavirus en el año 2019, la cual surgió en

Wuhan, China, para posteriormente ser una pandemia a nivel mundial. El virus implicó una emergencia sanitaria y saturó los sistemas de salud pública en la mayoría de países arrasados por este (Coronaviridae Study Group of the International Committee on Taxonomy of Viruses, 2020). La difusión del virus ha ocasionado múltiples desafíos en el área de salud, como la medicina y sus escuelas, la odontología, etc. Por otro lado, es importante entender las normativas de prevención para evadir una mayor difusión mayor de este virus.²⁷

COVID 19 en la odontología

Anteriormente los odontólogos realizaban todo tipo de tratamiento desde profilaxis hasta extracciones; Actualmente tienen múltiples incógnitas sobre los tratamientos se pueden realizar y cuales no durante las etapas de la pandemia por COVID19. Teniendo en cuenta que hay personas contagiadas que presentan síntomas y otras que son asintomáticas se ha considerado a cada paciente potencialmente infectado con el virus.²⁷

para atender a cualquier paciente se debe evaluar la gravedad del caso. previo a la realización de cualquier procedimiento odontológico los pacientes deberán firmar consentimientos informados, los cuales mencionan el riesgo de contagio cruzado a los cuales se exponen; también se le realizara algunas preguntas que incluirán si ha tenido contacto con algún paciente infectado por COVID 19, tos, fatiga, fiebre, disnea, entre otras. estas preguntas serán actualizadas según la nueva sintomatología de este virus; de esta forma estaremos preparados y prevenidos.²⁷

Los odontólogos y pacientes están expuestos a múltiples bacterias, virus y microorganismos patógenos que contaminan el tracto respiratorio y la cavidad oral. Estos pueden ser transmitidos mediante el contacto indirecto con instrumentos o superficies infectadas. Según la información se dice que, el COVID en humanos puede persistir infeccioso hasta 9 días en distintas superficies por lo cual es de gran importancia la descontaminación de superficies utilizando hipoclorito de sodio al 0.1% y otras sustancias recomendadas. Reduciendo así la propagación de este virus.²⁷

El protocolo de desinfección antes de atender a un paciente es de vital importancia sin estas medidas de prevención es mejor no atender al paciente y derivarlo a un lugar donde cumplan con las medidas de seguridad para que pueda ser atendido adecuadamente.²⁷

1.4 Formulación del problema

¿Existe relación entre satisfacción y estrés laborales en odontólogos durante la pandemia por la COVID 19 en Cajamarca 2022?

1.5 Justificación e importancia del estudio

La relevancia del estudio se centra en el enfoque en el estrés y la satisfacción en el trabajo de los odontólogos; los cuales han cambiado mucho a partir de esta pandemia por la COVID 19.

Este contexto ha provocado mucho miedo y pánico a nivel mundial causando insatisfacción y estrés en el trabajo especialmente en profesionales de la salud; dentro los cuales se mencionan los odontólogos, quienes trabajan en la cavidad oral del paciente y son los más propensos a contagiarse porque la transmisión de este virus, se da a través de las gotitas de saliva o el contacto directo con la saliva de un sujeto contaminado. Frente a este problema algunos odontólogos han cerrado sus consultorios, otros han atendido solo emergencias y la mayoría ha atendido con mucho miedo y temor a contagiarse, lo cual los ha llevado a un estrés provocando insatisfacción laboral en algunos casos.

Por este motivo se realizó esta investigación; la cual generó información de gran importancia acerca del comportamiento de estas variables, que son el estrés y la satisfacción en el trabajo, en un contexto de la actual pandemia.

El trabajo de investigación ha sido ejecutado para demostrar si hay un vínculo entre

el estrés y la satisfacción en el trabajo⁴⁶ de los odontólogos en tiempos de pandemia por la COVID 19.

Su importancia radica en que la investigación ha sido una fuente de información que ha servido a la sociedad odontológica y a las instituciones que brindan servicios odontológicos para mejorar frente a estos problemas; ya que les⁴⁵ permitió conocer el estado actual en el que se encuentran los odontólogos en cuanto al estrés y satisfacción en el trabajo en estos tiempos de pandemia.

Esto les permitirá profundizar en los puntos que consideren críticos. Por lo tanto, se espera que los resultados le permitan al Colegio Odontológico y las instituciones que brindan servicios de odontología mejorar la satisfacción en el trabajo reducir el estrés dentro del trabajo; creando estrategias y políticas para optimizar la calidad de vida del odontólogo, repercutiendo en su trabajo diario y por ende mejorará la atención al paciente.

¹ 1.6 Hipótesis

Si existe relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en odontólogos durante la pandemia por la COVID 19 en Cajamarca 2022.

¹ 1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Relacionar la satisfacción laboral y estrés laboral en odontólogos durante la pandemia por la COVID 19 en Cajamarca 2022.

⁷ 1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar el grado de satisfacción laboral en odontólogos durante la pandemia por la COVID 19 en Cajamarca 2022

Determinar ⁴ el nivel de estrés laboral en odontólogos durante la pandemia por la COVID 19 en Cajamarca 2022

II. MÉTODOS

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación fue:

No experimental.

Descriptiva, debido a que el investigador observó y describió lo que había visto y no manipuló las variables de forma deliberada, además, la información pertinente al problema, fue recolectada tal cual se encontró en su contexto.²⁵

Correlacional dado que indagó los vínculos entre ambas variables, que son estrés y satisfacción en el trabajo. En tal sentido Hernández y Mendoza²⁹(2018) afirman que la investigación correlacional analiza el vínculo concatenada y recíproca de las situaciones reales, expresando una razón científica, objetiva o real a los sucesos desconocidos.

Fue de corte transversal debido a que los datos se recaudaron en un solo plazo temporal.

2.1 Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

Esta población estuvo conformada por 269 odontólogos registrados y habilitados por el Colegio Odontológico de Cajamarca en el año 2022. Cabanillas³⁰ (2019), menciona que la población es un grupo de todas las unidades examinadas que presentan características comunes y pertenecen al ámbito espacial temporal en la cual se llevó a cabo el estudio.

La información sobre la población fue proporcionada por el Colegio Odontológico de Cajamarca.

2.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra se estableció por 135 odontólogos mediante la fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N: Población (odontólogos del distrito de Cajamarca)

⁸ Z: Nivel de confianza 90 % (1.645)

E: Margen de error aceptable 0.05 (5%)

p: Proporción deseada (0.50)

q: Proporción no deseada (0.50)

Luego, el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{269 * 1.645^2 * (0.05) (0.05)}{(269 - 1)(0.05)^2 + (1.645)^2 * (0.05) * (0.05)} = 135$$

⁴ Criterios de selección de la muestra

Consideraremos dos criterios:

Criterios de inclusión

- Cirujanos dentistas que laboraban en el distrito de Cajamarca.
- Cirujanos dentistas que estaban registrados en el colegio odontológico
- Cirujanos dentistas que estaban habilitados

Criterios de exclusión:

- Cirujanos dentistas que no desearon apoyar al estudio y ⁸ no firmaron el consentimiento informado.

2.2.3 Muestreo

Para conformar la muestra, primero se enumeró la lista de odontólogos de la población y luego se procedió a escoger los 135 factores de muestra mediante la generación de números aleatorios en Excel. Se consideraron los criterios de exclusión e inclusión.

2.2 Variables, operacionalización

Variable	Factor / Dimensión	Ítems	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
Satisfacción laboral	Condiciones materiales y/o físicas	1,13,21,28,32	Cuestionario validado	Escala de opiniones SL-SPC
	Beneficios remunerativos y/o laborales	2,7,14,22		
	Políticas administrativas	8,15,17,23,33		
	Relaciones sociales	3,9,16,24		
	Desarrollo personal	4,10,18,25,29,34		
	Desempeño de tareas	5,11,19,26,30,35		
	Relación con la autoridad	6,12,20,27,31,36		
Estrés	Agotamiento emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Cuestionario validado	Maslach Burnout Inventory (MBI)
	Despersonalización	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20		
	Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se solicitó la base de información al Colegio Odontológico de Cajamarca de los

odontólogos colegiados y habilitados. Posteriormente se contactó a los profesionales y se les invitó a involucrarse en el estudio.

En el recaudo de datos en relación a las variables estrés y satisfacción en el trabajo, se empleó una encuesta para cada variable, dado que es un método que se basa en recolectar datos a través de un cuestionario estructurado; la cual se basó en un conjunto de preguntas ya establecidas según los instrumentos los cuales se utilizaron; con la finalidad de adquirir datos directos e indirectos de la unidad a examinar.³⁰

Dentro de la investigación se encuestó a los odontólogos del distrito de Cajamarca 2022.

2.3.1 Confiabilidad de los instrumentos

Como instrumentos se empleó dos cuestionarios:

Para la satisfacción laboral

Se usó la escala de opiniones SL-SPC, creada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, la cual fue validada y aplicada en el año 2004 en colaboradores de Lima Metropolitana, con la finalidad de realizar una medición de los grados de satisfacción en el trabajo dentro de organizaciones o entidades (véase Anexo 3). Este cuestionario se encuentra conformado por 36 ítems, cuyas respuestas se basan en la escala Likert de 5 puntos. Los ítems se encuentran agrupados en siete factores, que se detallan a continuación:

Distribución de ítems:

Factor	Ítems	Nº de ítems
Condiciones materiales y/o físicas.	1, 13, 21, 28, 32	5
II. Remuneraciones y/o beneficios laborales	2, 7, 14, 22	4
III. Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	5

IV. Relaciones sociales	3, 9, 16, 24	4
V. Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	6
VI. Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	6
VII. Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	6

Puntuaciones de cada ítem.

Para su calificación cada ítem posee 05 respuestas, las cuales cada una tiene un valor distinto, estos son:

TA:	Totalmente de acuerdo	05 puntos
A:	De acuerdo	04 puntos
I:	Indeciso	03 puntos
D:	En desacuerdo	02 puntos
TD:	Totalmente en desacuerdo	01 puntos

Además, de los 36 ítems que contiene dicho cuestionario (el cual se adjunta en el Anexo 3) 17 son positivos y 11 negativos conforme se muestra en el cuadro siguiente:

Ítems negativos y positivos de la escala SL-SPC

15 Clasificación	Ítems
Positivo	1, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 34, 35 y 36.
Negativo	2, 7, 8, 15, 16, 17, 19, 23, 26, 31 y 33.

La puntuación de ítems negativos o positivos de la escala SL-SPC es:

10 Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Categorías diagnósticas de la escala de satisfacción laboral según factores

Para las calificaciones de los instrumentos se usan 05 categorías diagnósticas de valoración, las cuales son aplicadas según los elementos para el puntaje neto, como se demuestra en la tabla a continuación:

Nivel de Satisfacción	FACTORES							Puntaje Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Muy satisfecho	≥23	≥18	≥23	≥19	≥29	≥29	≥29	≥168
Satisfecho	20 – 22	15 – 17	20 – 22	17 – 18	26 – 28	26 – 28	25 – 28	149 – 167
Promedio	15 – 19	9 – 14	15 – 19	12 – 16	19 – 25	20 – 25	19 – 24	112 – 148
Insatisfecho	11 – 14	7 – 8	11 – 14	10 – 11	14 – 18	14 – 19	14 – 18	93 – 111
Muy insatisfecho	0 – 10	0 – 6	0 – 10	0 – 9	0 – 13	0 – 13	0 – 13	0 – 92

Tomado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005.

La confiabilidad y validez de la prueba aplicada tiene un Alpha de Cronbach de 0,79 (Palma, 2005).¹³

a) Para el estrés laboral.

Se usó el cuestionario de Maslach sobre el Burnout Inventory (MBI), adjunto en el Anexo 4. Este cuestionario está constituido por 22 ítems, los cuales están

direccionados sobre las conductas y sentimientos de los profesionales en relación a su trabajo. Los ítems están clasificados en 03 dimensiones, que son ¹⁹ realización personal, agotamiento emocional y despersonalización, cuyos puntajes de subescala y valoración son como sigue:

Dimensiones	¹⁹ Código	Ítems	Número de ítems	Puntaje por subescala
¹² Agotamiento emocional	AE	1,2,3,6,8,13,14,16,20	9	0 a 45
Despersonalización	DP	5,10,11,15,22	5	0 a 30
Realización personal	RP	4,7,9,12,17,18,19,21	8	0 a 48

Las puntuaciones de tipo Likert son como ¹⁷ sigue:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente

Valoración:

Dimensión	² Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 a 18	19 a 26	27 a 54 (*)
Despersonalización	0 a 5	6 a 9	10 a 30 (*)
Realización personal	0 a 33 (*)	34 a 39	40 a 56

(*) ¹⁹ Síntomas del Síndrome de Burnout

La despersonalización y el agotamiento emocional indican un mayor desgaste en la puntuación, mientras que la autorrealización surge de forma inversa, reflejándose

con puntuaciones bajas.

Para la **calificación total del estrés laboral**, se sumaron los valores de las 22 preguntas. Si bien, no hay un corte que pueda predecir si existe o no esa condición, en la literatura se acostumbra a difundir los rangos de puntuación de las dimensiones según 03 variantes que identifican los grados de burnout basado en experiencias, bajo ($AE \leq 18$; $DP \leq 5$; $RP \geq 40$), medio ($AE = 19-26$; $DP = 6-9$; $RP = 34-39$), alto ($AE \geq 27$; $DP \geq 10$; $RP \leq 33$). Precisamente, en el presente estudio se ha seguido esa metodología para determinar el nivel de estrés total.

Es fundamental mencionar que, esta escala es la más usada y conocida para múltiples actividades y poblaciones en el trabajo.²⁶

²³ 2.3.2 Validación de los instrumentos

Los instrumentos utilizados en la realización este estudio investigativo, ya han sido validados y utilizados previamente en otras investigaciones.

Cuestionario SL-SPC

La escala de satisfacción en el trabajo SL-SPC fue realizada por la psicóloga Carrillo, asimismo se validó y ejecutó en el año 2004 en colaboradores de Lima Metropolitana, este es un instrumento autoadministrable y de sencilla aplicación, ya sea grupal o individual.¹³

La confiabilidad y validación de esta prueba cuenta con un Alpha de Cronbach de 0,79 (Palma, 1999).¹³

Este cuestionario fue utilizado por algunos autores:

Visitación Florián M. Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del ministerio de educación 2016.¹¹

Bazualdo Florini.¹ Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal de áreas críticas del hospital regional de Cajamarca 2018.⁵

Terán Tejada ES. El estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de un

centro odontológico privado de Cajamarca 2021. ¹²

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Desde el momento de su difusión, ha sido ⁵⁴ uno de los instrumentos más usados para la medición del Burnout, elaborado en el año 1968 por Maslach, asimismo contó con una gran aceptación a nivel global. Por otro lado, Schaufeli (2003) menciona que, más del 90% de investigaciones que evalúa el BO han sido ejecutadas con el Maslach Burnout Inventory (MBI).

El instrumento ha sido verificado a nivel internacional, este fue elaborado con el fin de adquirir datos en relación al grado de estrés de los colaboradores del área de salud, múltiples investigaciones publican la confiabilidad y validez del instrumento, un ejemplo de ello es la investigación elaborada por Aranda, C, en la cual tuvo un Alpha ⁴ de Cronbach de 0.658 en toda la escala y un 42% de varianza analizada, en el establecimiento según las dimensiones se adquirieron puntuaciones como la despersonalización con 0.407, ⁴ agotamiento emocional 0.835 y falta de autorrealización 0.733, se elaboró un análisis de los factores y una medición de la adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin, teniendo un resultado de 0.894. En la prueba de esfericidad elaborada por Bartlett, el χ^2 dio ⁴ 10460.857, con 231° de libertad, con un grado de significancia del 0.000, teniendo un grado de veracidad alto, pudiendo concluir que, el cuestionario puede medir las variables. ⁷

Este instrumento fue utilizado por algunos autores:

Adriano frigonovic et al. Psychiatr Danb. Stress and burnout syndrome ⁸³ and job satisfaction in critical care nurses 2019. ⁵

Bendezú Satone ⁴ LM. Nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial almenara ESSALUD 2016. ²⁶

2.4 Procedimiento de análisis de datos

Procedimientos

Se ejecutaron dos cuestionarios validados a los odontólogos de la ciudad de

Cajamarca, registrados y habilitados por el Colegio Odontológico de Cajamarca. ¹⁴ Estos instrumentos fueron utilizados para medir el estrés y satisfacción en el trabajo de los participantes; las encuestas fueron aplicadas a los odontólogos después que voluntariamente firmaron el consentimiento informado.

⁴² Método de análisis de datos

Se usó el paquete estadístico SPSS en la generación de las estadísticas descriptivas: determinar frecuencias, valores mínimo y máximo, promedios y desviación estándar. Además, se utilizó Microsoft Excel para la realización de gráficos.

Para verificar la asociación entre el estrés y la satisfacción en el trabajo, ² se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, la cual es una prueba de tipo no paramétrica, puesto que dichas variables son de tipo ordinal.

2.5 Criterios éticos

El estudio se basará en 03 principios éticos planteados por Belmont, para utilizar personas en una investigación.

Respeto a las personas. En este principio se protege la libertad personal de los participantes; o sea, la autonomía de decisión sobre si quiere o no ser parte del estudio. Donde se utilizará el consentimiento informado donde se le explicará al participante de todo el proceso, así como los riesgos que le podrían ocasionar al participar. En esto se aplicarán los principios éticos relevantes del respeto hacia los demás.⁸

Antes de realizar esta investigación se les explicará a los participantes que esté en la investigación es voluntario, que los datos que hayan sido recaudados, los cuales serán confidenciales y no podrán ser utilizados para otra finalidad que no sea para esta investigación. Además, se le pedirá al participante (odontólogo) que firmen su consentimiento informado para asegurarnos que si están de acuerdo en participar.

Beneficencia. En este principio se evaluará el riesgo y el beneficio que se obtendrá de esta investigación a realizarla.⁸

Existen 02 reglas en general que se han formulado como manifestación para

complementar actos de beneficencia, extendiendo los beneficios y disminuyendo los riesgos.⁸

Estos han sido principios vitales en la ética médica dentro del campo de estudio. La finalidad siempre tendrá la misma forma, no lesionar a una persona a costa del beneficio que podrían obtener otros.⁸

En esta investigación se le explicará al participante (odontólogo) que no serán sometidos a ningún riesgo y que el beneficio que se obtendrá será para optimizar la calidad de vida del participante (odontólogo) y por ende la curiosidad del paciente.

Justicia. Este principio de justicia es fundamental en la elección de individuos en el estudio según dos categorías, como la individual y social.⁸

La justicia social necesitará una elección de individuos sin alteración entre clases, según la capacidad de miembros que tenga.

Por otro lado, la justicia individual necesita imparcialidad total por parte de los investigadores.⁸

Debido a ello, deben tomarse en cuenta problemática de justicia social si hay una orden de preferencia en la elección de clases de los individuos.⁸

Con respecto a la selección de participantes de esta investigación, no habrá preferencias ya que podrán participar todos los odontólogos que deseen según la cantidad de participantes que la investigación requiera.

2.6 **7** Criterios de rigor científico

El siguiente estudio alcanzó los siguientes criterios de rigor científico:

- Ejecutar la metodología propuesta.
- Mantener la confiabilidad de los datos de los participantes.
- Ceñirse estrictamente a los criterios éticos para la investigación en humanos.

III RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos con los datos de las encuestas aplicadas a la muestra de los 135 profesionales odontólogos de Cajamarca. En primer lugar, se presentan la tabla que relaciona a nuestras dos variables de interés, esto es: Satisfacción Laboral y Estrés Laboral (Tabla 1A), y luego la prueba de significancia estadística de dicha relación (Tabla 1B), ambas responden a nuestro objetivo general. Seguidamente, se presenta la tabla que muestra los resultados de Satisfacción Laboral (Tabla 2) y la tabla del nivel de Estrés Laboral (Tabla 3), las cuales responden a nuestros objetivos específicos, en el mismo orden.

3.1. Relación de Satisfacción laboral y estrés laboral en odontólogos de Cajamarca durante la pandemia de la Covid-19

En la Tabla 1A se presentan los resultados del grado de Satisfacción Laboral y del nivel de Estrés Laboral de los odontólogos de Cajamarca, en forma general, sin discriminar por factores o dimensiones. En las columnas se ha dispuesto el grado de Satisfacción, mientras que en las filas el nivel de Estrés.

Tabla 1A

GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y NIVEL DE ESTRÉS

Nivel de Estrés	Grado de Satisfacción Laboral									
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy Satisfecho	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	3	2.2	7	5.2	15	11.1	23	17.0	18	13.3
Medio	14	10.4	16	11.9	24	17.8	11	8.1	2	1.5
Alto	1	0.7	1	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0

Fuente: Encuesta aplicada – abril 2022. Elaboración propia.

En forma general, en la Tabla 1A se puede observar que, para un nivel de estrés

“Bajo”, el grado de satisfacción es mayor (hay bajos porcentajes de insatisfacción laboral; pero altos porcentajes de satisfacción); por el contrario, para un nivel de estrés “Medio”, el grado de satisfacción en el trabajo disminuye (cerca del 20% está “muy insatisfecho” o Insatisfecho”; en contraste, “satisfecho” o “muy satisfecho” no superan el 10% en conjunto). Este resultado sugiere que podría haber alguna relación negativa entre estas dos variables.

Para corroborar la aparente relación, es necesario realizar una prueba estadística; para lo cual se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (tal como se explicó en la sección 2.4 de la Metodología, dicho coeficiente mide la relación que existe entre dos variables, tanto la intensidad como el sentido de la relación). Los resultados se muestran en la Tabla 1B, donde se observa un coeficiente Spearman de **-0.355**, lo cual indica que hay una correlación negativa entre el estrés y la satisfacción en el trabajo, vale decir que a mayores niveles de estrés en los profesionales odontólogos se presenta una menor satisfacción laboral. Además, dicha correlación es moderada (**-0.355**) y es estadísticamente significativa (el valor de **p = 0.032**).

Tabla 1B.
Prueba del coeficiente de Spearman.

	Satisfac_Lab	Estres
Satisfac_Lab	1	-,355*
Correlación de Pearson		
Sig. (Bilateral)		,032
N	135	135
Estres	-,355*	1
Correlación de Pearson		
Sig. (Bilateral)	,032	
N	135	135

** La correlación fue significativa con un nivel de 0,05 (bilateral).

3.2. Grado de Satisfacción Laboral en los odontólogos de Cajamarca la pandemia de la COVID 19

Para el cálculo del grado de satisfacción laboral se consideró los siete factores y los cinco grados de satisfacción laboral; siguiendo las pautas que establece la escala de opiniones del instrumento de satisfacción laboral SPC, modelo de encuesta aplicada en el presente trabajo (descrita en la sección 2.3.1 de la sección de técnicas e instrumentos de recolección de datos).

Los resultados se presentan en la Tabla 2A. Una primera observación es que, independientemente del factor, la satisfacción laboral de los odontólogos se ubica en mayor proporción entre “Promedio” a “Satisfecho”; contrariamente, los grados “Insatisfecho” o “Muy insatisfecho” presentan los menores porcentajes.

Esto también se puede apreciarlo con mayor detalle en los gráficos 1a al 1g de la sección de anexos.

Una segunda observación es que, en el factor *Relación con la autoridad* los odontólogos presentan mayor nivel de satisfacción que en los otros factores, con un 66% que se sienten “Satisfecho” o “Muy Satisfecho”. Seguidamente, en *Desempeño de Tareas*, cerca del 50% de odontólogos se siente entre “Satisfecho” o “Muy satisfecho”; en tanto que, en *Beneficios Laborales* casi el 49% de odontólogos también están en esos mismos niveles de satisfacción, es decir entre “Satisfecho” o “Muy satisfecho”.

Tabla 2A
GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN FACTORES

Factores	3 Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy Satisfecho		TOTAL	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
CONDIC. FÍSICAS	6	4.4	15	11.1	50	37.0	36	26.7	28	20.7	135	100
BENEFICIOS LAB.	21	15.6	12	8.9	36	26.7	55	40.7	11	8.1	135	100
POLÍTICAS ADM.	18	13.3	18	13.3	36	26.7	32	23.7	31	23.0	135	100
RELACIONES SOC.	15	11.9	21	16.7	30	23.8	23	18.3	37	29.4	126 ^{1/}	100
DESARROLLO PERS.	3	2.2	10	7.4	58	43.0	26	19.3	38	28.1	135	100
DESEMPEÑO DE TAR	3	2.2	19	14.1	46	34.1	26	19.3	41	30.4	135	100
RELAC. CON LA AUTORIDAD	9	6.7	8	5.9	29	21.5	41	30.4	48	35.6	135	100

Fuente: Encuesta aplicada – abril 2022. Elaboración propia.

1/ De los 135 odontólogos de la muestra, nueve (09) no consignaron respuesta para el factor Relaciones Sociales, por ello la tabla presenta solo un total de 126 en dicho factor.

Para el cálculo de la satisfacción laboral total, igualmente, se procedió según la metodología del instrumento SPC (descrita en la sección 2.3.1 de la sección de 7 técnicas e instrumentos de recolección de datos). Los resultados se presentan en la Tabla 2B, en la cual se aprecia que el 28.9% de los odontólogos considerados en la muestra presentan un 25 grado de satisfacción laboral “Promedio” y el 25% un nivel de “Satisfecho”. Los extremos “Muy Insatisfecho” y “Muy satisfecho” representan bajos porcentajes (alrededor del 14% cada uno).

Tabla 2B.
GRADO DE SATISFACCION LABORAL TOTAL

Grado de Satisfacción Laboral											
Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
18	13.3	24	17.8	39	28.9	34	25.2	20	14.8	135	100.0

3.3. Nivel de Estrés laboral en los odontólogos de Cajamarca durante la pandemia de la COVID 19

Para determinar el nivel de estrés laboral se utilizó la metodología establecida por el instrumento MBI (descrita en la sección 2.3.1 de la sección de Técnicas e instrumentos de recolección de datos). De acuerdo a este instrumento, considera tres dimensiones y tres niveles para el estrés.

Los resultados se presentan en la Tabla 3A. Se visualiza que, en la dimensión *Agotamiento emocional*, el 65.9% de odontólogos presenta un nivel de estrés “Medio” y el 31.9% un grado de estrés “Bajo”. En la dimensión de *Despersonalización*, el 60.4% de odontólogos presenta un grado de estrés “Medio” y el 37.3% un grado de estrés “Bajo”. Finalmente, la dimensión de *Realización Personal*, el 28.9% de odontólogos presenta un nivel de estrés “Medio” y el 70.4% un grado de estrés “Bajo”. De esta manera se verifica que, en dichas dimensiones, predomina un grado de estrés “Medio”; en cambio, en *Autorrealización* predomina un nivel de estrés “Bajo”. Por otra parte, en las tres dimensiones, el porcentaje de odontólogos que sienten un nivel de estrés “Alto” es mínimo (no llega al 3%).

Lo anterior se puede observar de una manera más didáctica en el gráfico 2 de la sección de Anexos.

Tabla 3A

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN SUS DIMENSIONES

NIVEL DE ESTRÉS	Agotamiento Emoc.		Despersonalización		Realización Personal	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	43	31.9	50	37.3	95	70.4
Medio	89	65.9	81	60.4	39	28.9
Alto	3	2.2	3	2.2	1	0.7
Total	135	100.0	135	100.0	135	100.0

Fuente: Encuesta aplicada – abril 2022. Elaboración propia

Para determinar el nivel de estrés laboral total, es decir, se procedió tal cual lo indica la metodología del instrumento MBI. Los resultados se presentan en la Tabla 3B, donde se puede observar que del total de odontólogos de la muestra, el 48.9% manifiestan un nivel de estrés “bajo” y el 49.6% un nivel “medio”. Apenas el 1.5% presenta un nivel “alto”.

Tabla 3B

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN SUS DIMENSIONES

Nivel	f	%
Bajo	66	48.9
Medio	67	49.6
Alto	2	1.5
Total	135	100.0

3.4 Discusión de resultados.

Una primera mirada a la relación entre el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral, presentada en la Tabla 1A, muestra que, en forma general, para un nivel de estrés “Bajo”, la satisfacción laboral es mayor (aumenta desde 2.2% de “Muy insatisfecho” al 17% de “Satisfecho”). Por el contrario, para un nivel de estrés “Medio”, la satisfacción laboral es menor (cerca del 20% está “muy insatisfecho” o “Insatisfecho”; en contraste, “satisfecho” o “muy satisfecho” no superan el 10% en conjunto). Al aplicar la prueba estadística mediante el coeficiente de Spearman, este arroja un valor de -0.355 con un valor de $p=0.032$, lo cual indica que, en efecto, hay una relación negativa estadísticamente significativa entre el estrés y satisfacción laboral en los odontólogos de Cajamarca, durante el 2022. Estos resultados guardan coherencia con la literatura revisada (en sección Trabajos Previos), en especial, con los resultados obtenidos por Kian K. (2021)⁹ en un trabajo similar para Huacho y por Aguayo E. (2021)³ para Ecuador.

Por otro lado, en cuanto a la satisfacción laboral, en la Tabla 2A se presentaron los resultados donde, de acuerdo a la escala SL-PC, se considera 07 factores, que son: 1) *Condiciones físicas de trabajo*, 2) *Remuneraciones o Beneficios en el trabajo*, 3) *Políticas administrativas*, 4) *Relaciones sociales que el colaborador establecer con sus compañeros*, 5) *Desarrollo Personal*, 6) *Valoración y desempeño de actividades relacionadas con el colaborador y sus actividades diarias*, 7) *Relación con la autoridad*; con cinco grados de satisfacción (también de acuerdo a la Escala SL-PC): “Muy insatisfecho”, “Insatisfecho”, “Promedio”, “Satisfecho” y “Muy Satisfecho”.

En forma general, según los resultados, se puede apreciar que, en los siete factores, la satisfacción laboral de los odontólogos se ubica en mayor proporción entre los niveles “Promedio” a “Muy satisfecho”; contrariamente, los niveles “Insatisfecho” o “Muy insatisfecho” presentan los menores porcentajes. En otras palabras, el porcentaje de profesionales odontólogos de Cajamarca que presentan niveles de satisfacción laboral de “Insatisfecho” o “Muy insatisfecho” es mucho menor que el porcentaje de odontólogos que perciben una satisfacción laboral “Promedio”,

“Satisfecho” o “Muy satisfecho”. Esta afirmación es cierta en cada uno de los siete factores.

A su vez, en el factor *Relación con la Autoridad*, los odontólogos presentan un mayor grado de satisfacción que en los otros elementos (con un 66% de “Satisfecho” o “Muy Satisfecho”). Este resultado posiblemente se explicaría por el alto porcentaje de odontólogos que ejercen su profesión en consultorio propio, es decir de forma independiente (el 62% véase Tabla 1).

Similarmente, en *Desempeño de Tareas* cerca del 50% de odontólogos se siente entre “Satisfecho” o “Muy satisfecho”; en tanto que, en *Beneficios Laborales* casi el 49% de odontólogos también están en estos mismos niveles de satisfacción, es decir, “Satisfecho” o “Muy satisfecho”. Estos resultados sugieren que los odontólogos de Cajamarca, se sienten bien con las tareas de su labor profesional y también que los beneficios laborales o remunerativos que reciben a cambio, en cierta medida, cubren sus expectativas.

Los resultados también muestran que la satisfacción laboral total (Tabla 2B) se ubica en mayor proporción en los grados “Promedio” y “Satisfecho”. Estos resultados guardan cierta coherencia con el trabajo de Ferraz M. (2020) 6 y de Yaguar S. (2019) 4 quienes encontraron similares niveles de satisfacción en el trabajo en profesionales del área de salud.

En cuanto al Estrés Laboral, en el presente trabajo se aplicó el cuestionario elaborado por Maslach el cual se llama Inventario Burnout (MBI), el cual considera tres dimensiones: *autorrealización*, *agotamiento emocional* y *despersonalización*.

En la Tabla 3A se presentaron los resultados correspondientes al nivel de estrés según sus tres dimensiones. Un primer punto a resaltar en estos resultados es que, en las tres dimensiones, el porcentaje de odontólogos que sienten un nivel de estrés “Alto” es mínimo (no llega al 3%). En las dimensiones *Agotamiento Emocional* y *Despersonalización* predomina un grado de estrés “Medio” (66% y 61% respectivamente). En cuanto al *Agotamiento Emocional*, el alto porcentaje de

profesionales que siente un nivel de estrés “Medio” podría explicarse por el riesgo que implica desempeñar la labor odontológica al contagio de bacterias y virus, más aún en una situación de la pandemia por COVID 19, donde el porcentaje de personas asintomáticas es elevado.

En cambio, en *Realización Personal* predomina un nivel de estrés “Bajo” (70%), lo cual podría tener sentido por la satisfacción que siente el odontólogo de llevar a cabo su labor profesional, y servir a sus pacientes, aun en tiempos de pandemia.

Los resultados para el nivel de Estrés Laboral total; es decir, sin distinguirlo por sus dimensiones (Tabla 3B), arrojaron que el 48.9% de los odontólogos presentan un nivel “Bajo” y el 49.6% un nivel “Medio”. Apenas el 1.5% presenta un nivel de estrés alto. Es decir, en general, el grado de estrés odontólogos de Cajamarca está en los grados “medio” a “bajo”. Estos resultados están en sintonía con los obtenidos por Fuentes J. (2021)⁷ quien realizó un trabajo similar para Puno, y con el trabajo de Sánchez L y Zapata B (2021)⁸ quien evaluó el desempeño y el estrés en el trabajo de los odontólogos de Chiclayo.

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Según los resultados del trabajo investigativo se pudo concluir que:

14 Existe una relación negativa y estadísticamente significativo entre el nivel de estrés y el grado de satisfacción laboral en los odontólogos de Cajamarca, en el contexto de la pandemia por la COVID 19 durante el 2022. Resultados que van en la misma dirección con otros estudios previos.

La satisfacción laboral de los odontólogos, en el transcurso de la pandemia por COVID 19, en Cajamarca fue de grado “Promedio” y “Satisfecho”; siendo el factor 1 Relación con la autoridad donde se observa el mayor grado de satisfacción. Estos resultados guardan cierta coherencia con el trabajo de Ferraz M. (2020) 6 y de Yaguar S. (2019) 4 quienes encontraron similares niveles de satisfacción en el trabajo en profesionales del área de salud.

El estrés laboral en odontólogos de Cajamarca, durante la pandemia por la COVID 19, fue de un nivel “medio” a “bajo” es decir, tan solo un 1.5% presentó un “alto” nivel de estrés laboral. También estos resultados guardan coherencia con otros trabajos previos.

4.2. Recomendaciones

Se sugiere elaborar investigaciones sobre los signos y síntomas que presentan los odontólogos en relación al estrés y los resultados que pueden causar en su vida familiar, laboral y social. De esta forma se pueda identificar dichos signos y síntomas para que los odontólogos puedan recibir ayuda y por ende se el estrés disminuya.

Se recomienda elaborar investigaciones sobre los elementos que producen

satisfacción laboral en los odontólogos, para a través de esos estudios se pueda utilizar estrategias las cuales ayuden elevar el grado de satisfacción en el trabajo de odontólogos.

Se recomienda al colegio odontológico crear programas donde se pueda utilizar instrumentos para poder disminuir el grado de ¹estrés laboral y mejorar en la satisfacción en el trabajo en los odontólogos, ¹⁴en relación a los resultados hallados en el presente estudio.

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
2	hdl.handle.net Internet	1%
3	repositorio.unsa.edu.pe Internet	1%
4	repositorio.unap.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.upn.edu.pe Internet	<1%
6	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.upagu.edu.pe Internet	<1%

9	repositorio.usil.edu.pe	Internet	<1%
10	tesis.pucp.edu.pe	Internet	<1%
11	Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-06	Submitted works	<1%
12	repositorio.usanpedro.edu.pe	Internet	<1%
13	Universidad Continental on 2021-11-30	Submitted works	<1%
14	repositorio.une.edu.pe	Internet	<1%
15	repositorio.unfv.edu.pe	Internet	<1%
16	repositorio.uroosevelt.edu.pe	Internet	<1%
17	cybertesis.urp.edu.pe	Internet	<1%
18	es.scribd.com	Internet	<1%
19	dspace.uce.edu.ec	Internet	<1%
20	repositorio.uladech.edu.pe	Internet	<1%

21	Campos Madrigal, Clara Lilia. "Modelo De asociación Entre Factores D...	<1%
	Publication	
22	Universidad San Ignacio de Loyola on 2012-11-29	<1%
	Submitted works	
23	issuu.com	<1%
	Internet	
24	Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-15	<1%
	Submitted works	
25	Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-10	<1%
	Submitted works	
26	Universidad Tecnologica de Honduras on 2013-05-20	<1%
	Submitted works	
27	dspace.unitru.edu.pe	<1%
	Internet	
28	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2022-11-18	<1%
	Submitted works	
29	docplayer.es	<1%
	Internet	
30	tesis.usat.edu.pe	<1%
	Internet	
31	Universidad Alas Peruanas on 2019-07-07	<1%
	Submitted works	
32	repositorio.upeu.edu.pe:8080	<1%
	Internet	

33	tesis.ucsm.edu.pe	Internet	<1%
34	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-06	Submitted works	<1%
35	Universidad San Ignacio de Loyola on 2018-11-08	Submitted works	<1%
36	Universidad Tecnologica del Peru on 2019-03-14	Submitted works	<1%
37	analesdepediatria.org	Internet	<1%
38	cybertesis.unmsm.edu.pe	Internet	<1%
39	openaccess.uoc.edu	Internet	<1%
40	Adrianzen Moscol, Miguel Jesus Gil Mayzondo, Lyzien Veronika Prin...	Publication	<1%
41	Universidad Alas Peruanas on 2021-06-23	Submitted works	<1%
42	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-30	Submitted works	<1%
43	Universidad Cesar Vallejo on 2017-08-03	Submitted works	<1%
44	pt.scribd.com	Internet	<1%

45	repositorio.ulead.edu.ec	Internet	<1%
46	repositorio.utea.edu.pe	Internet	<1%
47	tesis.unsm.edu.pe	Internet	<1%
48	Universidad Católica San Pablo on 2020-08-20	Submitted works	<1%
49	Universidad del Norte, Colombia on 2022-09-19	Submitted works	<1%
50	Vargas, Romelio Sepúlveda. "Modelo de factores predictores de satisf..."	Publication	<1%
51	biblio3.url.edu.gt	Internet	<1%
52	biblioteca2.ucab.edu.ve	Internet	<1%
53	dspace.ucuenca.edu.ec	Internet	<1%
54	journals.copmadrid.org	Internet	<1%
55	renati.sunedu.gob.pe	Internet	<1%
56	repositorio.uma.edu.pe	Internet	<1%

57	Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2017-11-29 Submitted works	<1%
58	Universidad Católica de Santa María on 2023-07-25 Submitted works	<1%
59	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-23 Submitted works	<1%
60	Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-24 Submitted works	<1%
61	Universidad Continental on 2019-05-19 Submitted works	<1%
62	Universidad Femenina del Sagrado Corazón on 2020-02-18 Submitted works	<1%
63	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo on 2021-10-15 Submitted works	<1%
64	commons.wikimedia.org Internet	<1%
65	hemerotecadigital.uanl.mx Internet	<1%
66	moam.info Internet	<1%
67	repositorio.autonmadeica.edu.pe Internet	<1%
68	repositorio.ucp.edu.pe Internet	<1%

69	repositorio.unjbg.edu.pe	Internet	<1%
70	repositorio.upeu.edu.pe	Internet	<1%
71	repositorio.uwiener.edu.pe	Internet	<1%
72	theibfr.com	Internet	<1%
73	Infile on 2019-06-12	Submitted works	<1%
74	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-03	Submitted works	<1%
75	Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-20	Submitted works	<1%
76	Universidad Peruana Los Andes on 2021-01-25	Submitted works	<1%
77	Universidad San Ignacio de Loyola on 2019-11-07	Submitted works	<1%
78	Universidad de San Martín de Porres on 2018-01-12	Submitted works	<1%
79	pesquisa.bvsalud.org	Internet	<1%
80	recursosbiblio.url.edu.gt	Internet	<1%

81	repositorio.uam.es	Internet	<1%
82	repositorio.upao.edu.pe	Internet	<1%
83	ricinus2.mf.uni-lj.si	Internet	<1%
84	slideshare.net	Internet	<1%