



**FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS Y TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN,  
PARA OPTAR GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES EN EL  
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL - UNASAM**

Conforme al Reglamento del Repositorio Nacional de Trabajos de Investigación – RENATI.  
Resolución del Consejo Directivo de SUNEDU N° 033-2016-SUNEDU/CD

**1. Datos del Autor:**

Apellidos y Nombres: NORABUENA MAUTINO RAFAEL MANUEL

Código de alumno: 2015.3009.6.AM

Teléfono: 957473670

Correo electrónico: fondecard@hotmail.com

DNI o Extranjería: 40462380

**2. Modalidad de trabajo de investigación:**

Trabajo de investigación

Trabajo académico

Trabajo de suficiencia profesional

Tesis

**3. Título profesional o grado académico:**

Bachiller

Título

Segunda especialidad

Licenciado

Magister

Doctor

**4. Título del trabajo de investigación:**

ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE  
SALUD DE ANCASH - HUARAZ, 2016

**5. Facultad de:** .....

**6. Escuela, Carrera o Programa:** Maestría en Administración con Mención en Administración de  
Negocios, MBA

**7. Asesor:**

Apellidos y Nombres: RAFAEL MANUEL NORABUENA MAUTINO Teléfono: 943247651

Correo electrónico: johndiaz58@hotmail.com

DNI o Extranjería: 17856598

A través de este medio autorizo a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, publicar el trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, Repositorio Nacional Digital de Acceso Libre (ALICIA) y el Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI).

Asimismo, por la presente dejo constancia que los documentos entregados a la UNASAM, versión impresa y digital, son las versiones finales del trabajo sustentado y aprobado por el jurado y son de autoría del suscrito en estricto respeto de la legislación en materia de propiedad intelectual.

**Firma:** 

**D.N.I.:**

**FECHA:**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**

---

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS  
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE  
SALUD DE ANCASH - HUARAZ, 2016**

Tesis para optar el grado de maestro  
en Administración  
Mención en Administración de Negocios, MBA

**RAFAEL MANUEL NORABUENA MAUTINO**

Asesor: **DR. JOHN ALEX DÍAZ LEDESMA**

Huaraz – Ancash – Perú

2018

Nº de Registro: T0657

## MIEMBROS DEL JURADO

*Magíster* Eva Delfina Zarzosa Márquez

Presidente

---

*Magíster* Carlos Humberto Chunga Antón

Secretario

---

*Doctor* John Alex Díaz Ledesma

Vocal

---

**ASESOR**

*Doctor* John Alex Díaz Ledesma

## **AGRADECIMIENTO**

- A mis padres el Dr. Rafael Norabuena Penadillo y la Sra. Juana Mautino Tinoco, mi agradecimiento y reconocimiento por su apoyo y consejos que me han permitido alcanzar mis metas personales y profesionales.
- A mi asesor de tesis, mi más sincero agradecimiento al Dr. John Alex Díaz Ledesma por haberme inculcado la seriedad, responsabilidad, firmeza y convicción académica y su valiosa colaboración y dedicación para poder culminar con éxito este trabajo de investigación.

# ÍNDICE

	<b>Página</b>
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Objetivos .....	4
1.2. Hipótesis.....	5
1.3. Variables.....	5
II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes: .....	8
2.2. Bases Teóricas:.....	20
2.3. Definición de Términos.....	46
III. MÉTODOLÓGÍA .....	47
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	47
3.2. Plan de recolección de información y/o diseño estadístico.....	48
- Población.....	48
- Muestra.....	48
3.3. Instrumentos de Recopilación de Datos .....	49
3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información.....	51
IV. RESULTADOS.....	52
V. DISCUSIÓN .....	66
VI. CONCLUSIONES .....	72
VII. RECOMENDACIONES .....	73
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	74
ANEXOS .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de estrés laboral y nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.....	52
Tabla 2. Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio fisiológico y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016 .....	54
Tabla 3. Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio psicológico y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016 .....	56
Tabla 4. Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio social y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016 .....	58
Tabla 5. Prueba de hipótesis del nivel de estrés laboral y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.....	61
Tabla 6 Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio fisiológico y nivel de Satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016 .....	63
Tabla 7 Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio psicológico y nivel de Satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016 .....	64
Tabla 8 Nivel de Estrés laboral en su dimensión cambio social según nivel de Satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016 .....	65
Tabla 9 Prueba Ítem – test y Análisis de fiabilidad sobre Estrés Laboral.....	83
Tabla 10 Prueba Ítem – test y Análisis de fiabilidad sobre la Satisfacción Laboral .....	84
Tabla 11 Análisis de la varianza total explicada de la Estrés Laboral .....	85
Tabla 12 Análisis de la varianza total explicada de la Satisfacción Laboral .....	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de estrés laboral y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.....	53
Figura 2. Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio fisiológico y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016 .....	55
Figura 3. Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio psicológico y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016 .....	57
Figura 4. Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio social y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016 .....	59

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Estrés Laboral y Satisfacción de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash - Huaraz, 2016”, está orientado a determinar la relación que existe entre ambas variables: Estrés laboral y Satisfacción.

El tipo de estudio fue descriptivo - correlacional, debido a que el propósito es determinar y describir cómo el estrés laboral se relaciona con la satisfacción del trabajador. El diseño de investigación fue no experimental, porque no se manipularán deliberadamente las variables de estudio y transeccional, además los datos se recopilaron en un tiempo único y determinado.

Para la realización de la investigación se consideró una población de 234 trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash (DIRESA), en sus distintas modalidades de contrato, teniendo: Personal Nombrado (151), Contratado (CAS) (83). Siendo la muestra de 90 trabajadores. Como instrumentos para la recolección de la información se usó análisis de documentos y el cuestionario. Para el análisis de la información se empleó la estadística descriptiva y para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba Chi cuadrado. Para el procesamiento se usará el software estadístico SPSS versión 22.0.

El Estrés Laboral se relaciona (Chi-cuadrado de Pearson =0.159) con la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la DIRES-Ancash, con nivel de significación observada  $p = 0.000$ . Además, se relaciona negativa y altamente significativa (Rho de Spearman = -,967) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la DIRES-Ancash, con nivel de significación observada  $p = 0.000$ .

**Palabras claves:** Estrés y satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The present research work entitled "Labor Stress and Worker Satisfaction of the Regional Health Directorate of Ancash - Huaraz, 2016", is aimed at determining the relationship that exists between both variables: Work Stress and Satisfaction.

The type of study was descriptive - correlational, because the purpose is to determine and describe how work stress is related to worker satisfaction. The research design was non-experimental, because the study and transection variables were not deliberately manipulated, and the data was collected in a single and determined time.

To carry out the research, a population of 234 workers of the Regional Health Directorate of Ancash (DIRESA) was considered, in its different types of contract, having: Appointed Personnel (151), Contracted Person (CAS) (83). Being the sample of 90 workers. As instruments for the collection of information, analysis of documents and the questionnaire were used. For the analysis of the information, the descriptive statistics was used and for the test of the hypothesis the Chi square test was used. For the processing the SPSS statistical software version 22.0 will be used.

Labor Stress is related (Pearson Chi-square = 0.159) with Labor Satisfaction in the workers of the DIRES-Ancash, with level of significance observed  $p = 0.000$ . In addition, it is related negatively and highly significant (Spearman's Rho = -, 967) with job satisfaction in the workers of the DIRES-Ancash, with level of significance observed  $p = 0.000$ .

**Key words:** stress and job satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las personas dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, como resultado de este fenómeno laboral se encuentran en las organizaciones diferentes factores que conllevan a la identificación del estrés laboral.

Sólo en años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. Pero a partir de esta toma de conciencia, se han realizado estudios y propuesto estrategias para mitigar la importancia que presenta (y las pérdidas económicas que conlleva) eso que muchas veces se confundía con pereza, desgano, falta de voluntad, etc.

El individuo, en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés. Una de las partes más importantes está relacionada con el desarrollo de su trabajo.

Los efectos del estrés y sus consecuencias prolongadas, como hemos referido, varían con las características individuales, teniendo diferentes sintomatologías, así como diversas estrategias y estilos de afrontar las situaciones estresantes. Así, muchos investigadores se han interesado en estudiar la conducta humana a nivel empresarial, describiendo como influye en el trabajo y en la productividad del mismo. El patrón laboral actual exige tener una adaptación adecuada al trabajo, que llene las expectativas de los Directivos, como lograr obtener un alto nivel de productividad.

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es la carga laboral, el estrés generado por la sobrecarga de

trabajo produce insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento de colesterol y del consumo de la nicotina y otras adicciones como método para contraatacar las insatisfacciones producidas por el estrés.

En la actualidad es importante que los psicólogos organizacionales y los demás estudiosos del comportamiento humano tomen conciencia de cómo influyen el estrés y la conducta de cada una de las personas en su ambiente laboral, lo cual permitirá ubicarlos en puestos adecuados, que conlleven a una mejor productividad y a una mayor cohesión en la organización.

En los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, se observa que tienen dificultades para relacionarse con sus compañeros, perciben saturación física y mental debido a las exigencias en la carga laboral, hay retraso en el cumplimiento de las tareas, inestabilidad laboral producida entre otras cosas por la excesiva rotación de personal, los despidos intempestivos, falta de concentración y bajo rendimiento laboral, presentan irritabilidad motivo por el cual no prestan un servicio adecuado a los usuarios; así mismo se observa que tienen dificultad en la solución de los problemas y creen que hay alteraciones moderadas en lo que respecta a su salud.

Respecto a la satisfacción laboral se observa que el personal tiene actitudes negativas como son falta de iniciativa, dedicándose en el horario de oficina a asuntos personales o hablar mal de sus compañeros de trabajo, quejas continuas sobre su trabajo, no comparten sus conocimientos con los demás, no aceptan sus errores y culpan a los demás.

Para la Dirección Regional de Salud de Ancash es de vital importancia conocer el estrés laboral al que están sometidos los empleados y saber si este afecta su satisfacción en el trabajo con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales de los empleados.

Además, la Dirección Regional de Salud de Ancash no cuenta actualmente con una herramienta que le permita evaluar el grado de estrés laboral que presentan los empleados, ni se conoce las condiciones de trabajo y salud de estos. Tampoco existe un instrumento que le permita determinar el nivel de los factores psicosociales considerados causantes del estrés laboral, motivo por el cual he visto por conveniente hacer este trabajo de investigación.

### **Formulación del problema de investigación**

#### **Problema Principal**

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016?

#### **Problemas Específicos**

- a. ¿Cómo se relaciona la dimensión cambio fisiológico del estrés laboral con la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash?
- b. ¿Cómo se relaciona la dimensión cambio psicológico del estrés laboral con la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash?
- c. ¿Cómo se relaciona la dimensión cambio social del estrés laboral con la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash?

## **1.1. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre estrés laboral con la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.

### **Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación que existe entre cambio fisiológico del estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.
2. Determinar la relación que existe entre cambio psicológico del estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.
3. Determinar la relación que existe entre cambio social del estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.

## **1.2. HIPÓTESIS**

### **Hipótesis General**

Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.

### **Hipótesis Específicos**

- Existe una relación negativa y significativa entre cambio fisiológico del estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.
- Existe una relación negativa y significativa entre el cambio psicológico del estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash.
- Existe una relación negativa y significativa entre el cambio social del estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash.

## **1.3. VARIABLES**

### **Variables:**

- Estrés laboral.
- Satisfacción laboral.

*Operacionalización de las variables:*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Estrés laboral</b>	Se refiere a todos aquellos cambios del trabajo que puedan influir sobre las personas generando estrés.	Es la respuesta expresada por el personal profesional de la DIRES Ancash en torno a Cambios Fisiológicos, Psicológicos y Sociales.	<b>Cambio Fisiológico</b>	Insomnio	Nominal
				Aumento o disminución del apetito	
				Gastritis	
				Úlceras	
				Migrañas	
				Agotamiento	
			<b>Cambio Psicológico</b>	Problemas de memoria	Nominal
				Disminución de la atención y concentración	
				Irritabilidad	
				Poca tolerancia a la frustración	
				Dificultades en la solución de problemas	
				Disminución en el apetito sexual	
				Depresión	
Ataques de ansiedad					
<b>Cambio social</b>	Dificultad en las relaciones con los compañeros de trabajo	Nominal			

<b>Satisfacción laboral</b>	La actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto de trabajo como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.	Es la respuesta expresada por el personal profesional de la DIRES Ancash en torno a la sensación de bienestar, complacencia que experimenta ante el trabajo que desarrolla y que se traduce en el desarrollo de tareas, relación con la autoridad y sociales, condiciones físicas, beneficios laborales.	<b>Desempeño personal</b>	Capacidad profesional.	
				Realización personal	
			<b>Desempeño de tareas</b>	Valor de la tarea.	Nominal
				Significado e importancia de la tarea.	
			<b>Relación con la autoridad</b>	Relación con el jefe inmediato.	Nominal
				Apoyo del jefe inmediato.	
				Valoración del trabajo por el jefe inmediato.	
			<b>Relaciones sociales</b>	Ambiente adecuado de trabajo.	Nominal
				Agradable ambiente de trabajo.	
				Solidaridad con mis compañeros.	
			<b>Condiciones físicas y ambientales y/o materiales</b>	Distribución física del ambiente.	Nominal
				Ambiente confortable.	
				Comodidad en el trabajo.	
			<b>Beneficios laborales y remunerativos</b>	Remuneración económica.	Nominal
	Expectativas económicas.				
<b>Políticas administrativas</b>	Reconocimientos.	Nominal			
	Horas de trabajo.				
	Horario de trabajo.				

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

**Cifuentes (2012).** “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención”. Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. Metodología: Estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario FontRoja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0 se calculó el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables Resultados: Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria, esta se cuantifico en 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ( $P=0.001$ ),

características extrínsecas de estatus ( $P=0.02$ ) y monotonía laboral ( $P=0.04$ ). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. Conclusiones: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

**Sánchez (2010)**. “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”. Este trabajo se propuso identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. Metodología: El estudio se realizó en una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo Santa Fe, en diciembre del 2010. La investigación tiene un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. Otro es el cuestionario de J. M Peiró y J. L Meliá, va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen

satisfacción o insatisfacción en algún grado. Y el ultimo es el BIEPS-A de M. Casullo evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual. Resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes. La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

**García (2006).** “Estrés laboral en personal de la Unidad de Emergencia Gineco - Obstétrica. Hospital Clínico Regional Valdivia”. Quienes trabajan en salud enfrentan día a día situaciones estresantes, que resuelven según condiciones personales, ambientales y de trabajo en equipo. Considerando lo anterior, este estudio investiga y describe signos y síntomas de estrés laboral y sus principales fuentes, en el personal de la Unidad de Emergencia Gineco - Obstétrica del Hospital Clínico Regional Valdivia (HCRV). Material y método: se usó una batería de 5 cuestionarios a 32

personas. Fueron autoaplicados, validados previamente y que miden diferentes aspectos de estrés según la percepción del sujeto de estudio. Se analizó la población considerando a dos grupos: profesionales y no profesionales. Resultados: Son 23 mujeres y 9 varones. Según las escalas de síntomas se identificó 6 y 9 “casos”, cercano al 25% de la población. Se encontraron diferencias según sexo en cuanto a signos y síntomas enfocados al área de la autoestima y el ánimo, siendo mayores en mujeres en todos los casos. En las escalas de síntomas, como en las de estrés en el trabajo, se encontró diferencias entre los grupos estudiados. En cuanto a la frecuencia de aparición de fuentes de insatisfacción laboral, el 56,3% de la población nombró más de 6 ítems. Las fuentes de tensión en el trabajo fueron identificadas mayormente en el grupo profesional, 28,1% señaló 6 o más fuentes de tensión. Destaca que el 78,1% de la población encuestada identificó una causa específica generadora de mayor molestia o tensión en el trabajo. Conclusión: Se encontró un alto nivel de sintomatología asociada a estrés laboral; una alta prevalencia de automedicación, un alto número de episodios de morbilidad relacionados a estrés. Las fuentes de tensión laboral percibidas tienen que ver con las condiciones físicas de trabajo y la carga laboral en la mayor parte de los casos. Las fuentes de insatisfacción y de tensión son dimensiones independientes en su aparición según grupo ocupacional y sexo. Se reafirma la capacidad de los cuestionarios para discriminar la frecuencia de las manifestaciones de estrés entre grupos ocupacionales. No existiendo en el HCRV un protocolo de identificación de

estrés, este estudio representa una herramienta útil para lograr delinear estrategias de prevención y reconocimiento temprano del estrés laboral.

### **Nacional**

**Horna F. (2017).** “Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo”. Se realizó un estudio correlacional entre la Satisfacción laboral y el estrés laboral en trabajadores con una muestra de 153 trabajadores, hombres y mujeres, entre 20 y 50 años, con contrato vigente y con un tiempo de 2 años de servicio, empleando la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo y la Escala de Estresores Laborales de Mithely-Troht y Andersen. Se evidencia un nivel medio en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes que oscilan entre 43.8% y 77.1%. Asimismo, se halló un nivel medio en las del Estrés Laboral, con porcentajes que oscilan entre 42.7% y 52.3%. Se estableció la existencia de relación negativa con magnitud significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo.

**Visitacion M, (2016).** “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del Ministerio de Educación 2016”. Objetivo, determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Metodología utilizada es el diseño de estudio es no experimental, correlacional, de corte transversal, de tipo explicativo,

prospectivo; la población lo conforman 60 colaboradores, muestreo no probabilístico, se aplicó cuestionarios a través de la técnica de la encuesta para medir la variable estrés laboral en sus dimensiones a nivel organizacional, individual y entorno y la variable satisfacción laboral en sus dimensiones condiciones de trabajo y motivación. Conclusión, existe un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral, para la prueba de normalidad se aplicó Kolmogorov, se contrastaron las hipótesis con el método estadístico inferencial de Spearman (Rho), existiendo una correlación negativa débil y no hay significancia (correlación -0,124,  $p=0,344$ ,  $p >0,05$ ), por lo que se concluye que hay correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la población objeto de estudio.

**Torres (2015).** “Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima – Perú”. Estudia la relación entre Satisfacción Laboral y Amabilidad Rasgo del Colaborador Interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima - Perú. Se ha identificado una percepción negativa del asegurado a la calidad de servicio que recibe del colaborador interno. Situación problemática reflejada también en los resultados del estudio con el modelo de SERVQUAL, que concluye, “el paciente del Hospital Rebagliati percibe que el servicio ofrecido por la institución es de baja calidad. Asimismo, el nivel de reclamos presentados por los pacientes experimentó un incremento del 70% en el período 2010- 2013. La Amabilidad Rasgo muestra la tendencia del colaborador a exhibir una conducta cordial durante la realización de su trabajo y la Satisfacción Laboral proporciona el nivel de motivación que el

trabajador presenta en función de las condiciones que la institución brinda. De ahí se contrasta la hipótesis: Hay Relación entre Satisfacción Laboral y Amabilidad Rasgo del Colaborador Interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima – Perú; en una muestra de 675 colaboradores. Se concluye que existe relación positiva ( $r=0.444$ ) entre las dos variables; específicamente hay una relación más alta ( $r=0.360$ ) entre el factor Reconocimiento Personal y Social con la faceta Confianza del rasgo amabilidad.

**Pérez y Rivera (2015).** “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013”. Actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones, sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general. La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de abril a diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral;

concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana dentro la Región y el país. Conclusión Existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Periodo 2013. Con lo queda demostrada la hipótesis planteada en la presente investigación.

**Taipe (2014).** “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal - Perú.” El presente estudio tuvo como objetivo; determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013. Material y Método, el estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 147 profesionales de enfermería, la muestra fue de 42 enfermeras, la técnica fue la encuesta y los instrumentos aplicados el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, aplicados previo consentimiento informado. Resultados: del 100% (42) profesionales de enfermería, 55% (23) tienen nivel de estrés medio, 24%

(10) alto y 21% (9) bajo. En relación con la satisfacción laboral 45% (19) tienen satisfacción media, 29% (12) baja y 26% (11) alta. Conclusiones: El nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en su mayoría es de medio a alto, referido a sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por las mañanas y tener que enfrentar otro día en el trabajo, no tener facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja ya que expresan su trabajo les hace sentir realizados, la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial, es buena la disposición de los jefes cuando se pide una consulta sobre su trabajo, su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo, sin embargo la remuneración económica que reciben es muy baja en relación a la labor que realizan, no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas y sentir que felizmente su trabajo le permite en ocasiones cubrir sus expectativas económicas.

**Castillo (2014).** “Relación entre Clima Organizacional, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada”. La presente investigación se orienta a precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una

muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada Great Place To Work. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. Se utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ( $r(100)$  entre .40 y .58, p.

**Alva (2012).** “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal e identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 36 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento

una escala modificada tipo Likert, aplicando previo consentimiento informado. Resultados. Del 100%(36), 72%(26) presentan un nivel de satisfacción laboral media, 17%(6) baja y 11%(4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77%(28), condiciones físicas y/o confort 75%(27), políticas administrativas 71%(26), relaciones interpersonales 69%(25), desempeño de tareas 69%(25), desarrollo personal 64%(23), relación con la autoridad 62%(22) fue media. Conclusiones. La mayoría de las enfermeras tienen un nivel de satisfacción media a baja; de igual modo en las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad; referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan, son solidarias, disfrutan de cada labor que realizan, se sienten complacidos y es grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo.

**Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, (2012).** “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Perú”. Debido al importante rol de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos. Para ello debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho; es así que se plantea estudiar la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao. El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la

comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

## **2.2. Bases Teóricas:**

### **A) Concepto de Estrés**

El primero en definir el término fue el húngaro Selye (1936) este definió al estrés como síndrome de adaptación general ante la presión externa sufrida y la respuesta general del organismo ante diferentes estímulos.

Gómez (2002) entiende al estrés como una experiencia fundamental del sufrimiento genérico del hombre que le permite conocer la realidad del mundo y la suya propia, afirmando que esa ansiedad favorece el proceso de adaptación al medio, pero si la ansiedad es patológica se pierde esa capacidad de adaptación pudiendo llegar a una ansiedad neurótica.

Según Pose (2005), se puede hablar de dos tipos de estrés: el estrés positivo (Eustres) que es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva , creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia, lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.; y el estrés negativo (Distres) cuando las demandas del medio son excesivas , intensas y/o 21 prolongadas y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo. Pudiendo decirse que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos, ya que depende de cada persona y de la situación que se le presente, el tipo de respuesta que proporcione a su entorno, y este le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional.

Algunos autores también mencionan que existen dos modalidades de estrés según su duración: agudo y crónico. El estrés agudo produce un gran impacto a nivel físico y emocional a corto plazo, está provocado por sucesos intensos y extraordinarios. En el estrés crónico, el impacto a nivel físico y emocional es menos intenso que en el agudo, pero mantenido en el tiempo debido a que los pequeños estresores cotidianos se van sumando y acaban agotando la capacidad adaptativa del cuerpo, por esta razón suele tener peores consecuencias que el agudo.

### **B) Fases del Estrés**

Selye (1975) refiere la presencia de fases sucesivas de adaptación del organismo al estrés:

- **Fase de reacción de alarma:** ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a **desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico** (sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de la frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina) y **se genera también una activación psicológica** (ansiedad, inquietud aumentando la capacidad de atención y concentración); que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental (por ejemplo, intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la

situación. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

- **Fase de resistencia:** Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Se traduce por la desaparición de los cambios iniciales y la aparición de otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación; cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una situación de gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.
- **Fase de agotamiento:** Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes, se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles, lo que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte.

### **C) Estrés Laboral**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Gaeta (2003), define el estrés laboral como un conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con participación de los agentes

estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este pueden afectar la salud del trabajador.

Robbins (2004), define al estrés como “una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de lo cual el resultado le parece incierto e importante”, además afirma que hay tres categorías de causantes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales.

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (2008), define al estrés relacionado con el trabajo como un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento destrezas o habilidades y que retan su habilidad para enfrentar la situación; o cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador.

Peiró (2005), dice que el estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico, psicológico y la salud de las personas; y a nivel de la organización puede deteriorar la salud organizacional.

El estrés es parte de la vida de cada uno de nosotros ya que constituye un mecanismo de adaptación de nuestro organismo frente a una amenaza, pero se empieza a volver patológico cuando supera la capacidad de la persona de afrontar diversas situaciones diarias.

#### **D) Consecuencias del Estrés laboral**

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos, tanto a nivel personal como para la empresa (Rodríguez , 2009); tal y como mencionaremos a continuación:

- **A nivel del sistema de respuesta fisiológica:** se da una reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores, supone la activación de respuestas hormonales y neurovegetativas que se traduce en : taquicardia, aumento de la presión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, molestias en el estómago, sequedad de boca, cefaleas, mareos, náuseas, etc.
- **A nivel del sistema cognitivo-emocional:** se refiere a la forma en que la persona capta las respuestas del medio, filtra y procesa la información evaluando si las situaciones deben ser consideradas como relevantes o irrelevantes, aterrizantes o inocuas, esto determina en gran medida la forma de responder ante esa situación y el modo en que el individuo se verá afectado por el estrés, esto se traduce en: atención disminuida, reducción del campo de percepción , indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, olvidos, reducción en la capacidad de solución de problemas, reducción en la capacidad de aprendizaje, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, miedo, irritabilidad, ansiedad , enojo, motivación disminuida, insatisfacción en el trabajo, etc.

- **A nivel del sistema motor u observable:** las respuestas motoras básicas antes situaciones de estrés pueden ser de enfrentamiento o afrontamiento, huida o evitación y menos frecuente pasividad e inhibición. El tipo de respuesta de afrontamiento determina la forma de activación del organismo y en consecuencia el tipo de recursos que se utilizarán y las estructuras fisiológicas implicadas, así como los posibles trastornos fisiopatológicos que se pueden emplear, esto se traduce en: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, conductas inapropiadas (propagar rumores, menor rendimiento deliberado en el trabajo, robos, etc.) y ausentismo.

El estrés también **genera una serie de trastornos** asociados (enfermedades) que, aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituyen como un factor colaborador a las mismas; entre estas podemos mencionar:

- Trastornos respiratorios: asma, hipo ventilación, entre otros.
- Trastornos cardiovasculares: enfermedad coronaria, hipertensión, alteraciones del ritmo cardiaco´ Trastornos inmunológicos: desarrollo de enfermedades infecciosas.
- Trastornos endocrinos: hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, entre otros.
- Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atípica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial, entre otros.

- Diabetes: Suele agravar la enfermedad.
- Dolores crónicas y cefaleas continuas.
- Úlceras.
- Artritis.
- Trastornos sexuales: impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, entre otros.
- Trastornos psicopatológicos: Ansiedad, miedos, fobias, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastornos de la personalidad, entre otros.

Asimismo los empleadores y sus compañías también experimentan consecuencias negativas cuando las condiciones ocupacionales estresantes persisten, estas se asocian a : incremento del ausentismo, tardanzas, rotación del personal, reducción en el desempeño y la productividad, reducción en la calidad de trabajo y sus productos, aumento de las prácticas ocupacionales inseguras, de las tasas de accidentes , de las quejas de los clientes, de los casos de violencia y de las enfermedades ocupacionales y de los costos debido a todo lo anterior. (Taípe, 2013).

### **E) Causas del Estrés Laboral**

Según la Organización Mundial de la Salud - OMS (2008). Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que recibe de los demás es escaso. La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas

con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales por lo que se denominan peligros relacionados con el estrés, se aceptan en la literatura nueve categorías relacionadas con el estrés en relación con:

- Características del trabajo o del puesto: tareas monótonas aburridas y triviales, falta de variedad, tareas desagradables, tareas que producen aversión.
  - Volumen y ritmo de trabajo: relacionado al exceso o escasez de trabajo y trabajo con plazos muy estrictos.
  - Horario de trabajo: relacionados a horarios de trabajos estrictos e inflexibles y jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal para otros trabajadores, horarios de trabajo imprevisibles y sistemas de turnos mal concebidos.
  - Participación y control: relacionado a la falta de participación en la toma de decisiones y falta de control en las mismas.
- Contexto laboral
  - Perspectivas profesionales, estatus y salario: relacionado a la inseguridad laboral, falta de perspectivas de promoción profesional, promoción excesiva o insuficiente, actividad poco valorada socialmente, remuneración por trabajo o destajo.
  - Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros, exceso o carencia de capacidades para el puesto.

- Papel en la entidad: relacionado a papeles indefinidos, funciones contrapuestas dentro del mismo puesto, tener a cargo a otras personas, atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.
- Relaciones interpersonales: Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo, malas relaciones con los compañeros, intimidación acoso y violencia, trabajo aislado o en solitario y ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver los problemas o quejas.
- Cultura institucional: relacionado a mala comunicación, liderazgo inadecuado, falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.
- Relación entre la vida familiar y la vida laboral relacionado a exigencias contrapuestas entre la vida familiar y laboral.
- Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares, falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Según el Ministerio de Salud (MINSA) del Perú y Dirección de Salud Ocupacional de la DIGESA (2005) las causas del estrés laboral son:

- En la tarea misma: relacionada a la sobrecarga de trabajo: mucho que hacer y bien (Cuantitativa y/o cualitativa), el trabajo es repetitivo, cuando las tareas no son claras o son contradictorias, contenido de tarea con gran dificultad (muy complicado), tareas que no corresponden al interés, entrenamiento o habilidad, cuando hay necesidad de: extender horas de trabajo, doblar turnos, presión del tiempo sin oportunidad de parar, sin breves descansos, presión de responsabilidad sin lugar para

decidir (trabajar rápido), trabajo aislado, al existir riesgos o peligros físicos-químicos: desorden, apilado, confinación, vapores, humos, sustancias tóxicas, etc.

- En el proceso del trabajo: relacionado con interrupciones o alteraciones inesperadas en las tareas, carencia de breves descansos o recuperación, condiciones inapropiadas para el puesto o tarea, dependencias y controles inesperados de otros, cambios continuos de tareas y lugares.
- Aspectos de las condiciones organizacionales: relacionado a clima laboral no óptimo, cambios permanentes e intempestivos de personal, rumores, maltratos verbales, verticalidad jefatural, etc., considerar al trabajador elemento de productividad y no de 29 potencialidad, falta de apoyo-estímulo al trabajador por parte de jefes, ausencia de políticas motivacionales de desarrollo y de líneas de carrera, hacinamiento o aislamiento total para la actividad laboral, jefe persecuidor o autoritario, inestable o sobre protector, ausencia de mística e identidad organizacional.
- Características de la persona que le generan estrés relacionado a la poca capacidad de: comunicarse, vincularse y relacionarse afectivamente con compañeros y superiores, timidez e inseguridad de sus capacidades, escaso dominio propio: tendencia a líos frecuentes con compañeros, se ofende con facilidad, se afecta de lo menor (hipersensibilidad), excesivo perfeccionismo en el desempeño de sus tareas, excesiva auto exigencia en metas y plazos: se traza metas a corto plazo, no sabe programar ni distribuir su tiempo, renuncia a delegar, entre otros.

- Condiciones familiares, sociales, nacionales e internacionales relacionados a la globalización y los avances tecnológicos, situación socio- política - económica inestable, bajas remuneraciones, familia numerosa: inadecuadas condiciones domiciliarias, largas distancias domiciliarias, dificultades en transportes, conflictos, enfermedades familiares irresueltas.

**F) Los tipos de estresores laborales se clasifican en:**

Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

- La iluminación. - No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido. - Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados. - La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo disconfort.
- Peso. - Los profesionales que han de trabajar en el quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.

Estresores de la tarea: La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se

adecúa a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo. - Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.
- El control sobre la tarea. - Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: han cambiado a un profesional de puesto de trabajo y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las 31 iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del rol. - Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la

responsabilidad inherente que conlleva nos pueden estresar de forma importante.

- Los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción; estos factores también pueden generar estrés laboral.
- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo, una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
- Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.
- Promoción y desarrollo profesional. - Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

Tomando como marco esto se puede ver que existen múltiples factores que pueden ser asociados al estrés en el personal profesional de enfermería.

### **G) Definición de Satisfacción Laboral**

A lo largo del siglo XX han sido numerosos los trabajos que se han centrado en este tema, ofreciendo enfoques teóricos muy diferentes. Entre las primeras aportaciones, Frank Taylor (1911), asumía que la satisfacción laboral dependía totalmente del salario recibido (refuerzo extrínseco o recompensa), mientras que otros teóricos como Elton Mayo (1945), defendían que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo.

Robbins (2004), refiere que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso por lo que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación, se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande generaría frustración y sensaciones de fracaso disminuyendo la satisfacción en el empleado.

También cabe mencionar a Barraza y Ortega (2009) que señalan que la satisfacción laboral se puede definir como la actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo, y que esta actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo que necesariamente influirán de manera significativa en sus comportamientos y en sus resultados.

## H) Factores Determinantes de la Satisfacción Laboral

Existen diferentes puntos de vista sobre los factores determinantes de la satisfacción laboral, según Taipe, 2013, los que se pueden resumir en:

- **Las condiciones físicas y/o materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo, la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

- **Relaciones sociales:** Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidades, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua

para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo, cuando el personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros; pero cuando el personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando los miembros se sienten aceptados y confían uno en el otro, se trazan objetivos, se identifican, se aceptan las tareas claramente, se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente, los miembros escuchan, se comunican y participan activamente, no existen discusiones personales, los conflictos se resuelven equitativamente, el liderazgo es compartido, los miembros se apoyan mutuamente y tienen el control de su trabajo.

En la organización del trabajo de la DIRESA prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de

interacción personal que no facilitan la participación y el compromiso de los profesionales en general.

- **Desempeño de la tarea:** Es la valoración que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.: requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.
- **Relación con la autoridad o la supervisión:** Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe, sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ellos, así como de las características del supervisor.

La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley (1974) "la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura". Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

- **Desarrollo personal:** Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

Se diría sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad esto se refiere al deseo de cumplir deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia, "es el deseo de ser cada vez más". El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad.
  - Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
  - Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
  - Ser auténtico.
  - Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
  - Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar. Reconocer sus equivocaciones.
  - Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
  - Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional
  - Mantener la cultura del diálogo.
- **Beneficios laborales y administrativos:** La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son

símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. Para Groom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio, tranquilidad, etc. Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento, lo que puede afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

- **Políticas administrativas:** Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas, funcionan como base para las futuras decisiones

y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrenten independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos, establecer normas claras y concisas que fijen áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al prejuicio, al trato preferente y a la injusticia.

#### **D) Manifestaciones y Consecuencias de la Insatisfacción Laboral**

- **Relacionados a ausentismo:** aquellos trabajadores menos satisfechos muestran más ausencias, el efecto de la satisfacción laboral por lo general encuentra una relación negativa constante entre estas variables, es de entender que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo sin embargo existen otros factores que tienen relación con este factor.
- **Relacionado a la rotación:** dice Robbins, la satisfacción también tiene una relación negativa con la rotación; de hecho, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo, sin embargo, factores como las condiciones del mercado, esperanza de otras oportunidades de trabajo y antigüedad en la organización también son restricciones importantes para decidir si se deja o no el trabajo.

- Relacionado al rendimiento: el mito de que los trabajadores contentos son más productivos surgió en la década de los 30 y 40, sin embargo, después de diversos estudios se puede decir que, a mayor satisfacción laboral, mayor rendimiento o a la inversa aquella persona que trabaja más está más satisfecha. La satisfacción causa rendimiento siempre y cuando la productividad no dependa de factores no controlados por el trabajador y el rendimiento causa satisfacción si este da una serie de recompensas. La insatisfacción puede causar rendimiento, si una persona no está satisfecha intentará mantener su rendimiento para satisfacer sus necesidades.
- Relacionado a satisfacción con la vida: si estas menos satisfecho te puedes encontrar peor en tu vida, pero hay tres hipótesis: del desbordamiento, en el cual la satisfacción o no en el trabajo pueden influir en otros aspectos del no trabajo; de la compensación, en el cual una alta satisfacción de uno puede compensar la falta de satisfacción en otro aspecto de la vida; y de la segmentación, en la cual no guardan ninguna relación.
- Relacionado con satisfacción de los usuarios: la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras; Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales.

A continuación, se presenta cuatro respuestas que difieren entre sí en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad / pasividad. Estos son:

- Abandono. - La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- Expresión. - El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.
- Lealtad. - La espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo conveniente"
- Negligencia. - La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores. La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: productividad, ausentismo y rotación. (Taipe, 2013).

#### **J) Importancia de la Satisfacción Laboral**

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renuncias de los buenos empleados.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. (Taipe, 2013).

#### **K) Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo**

La escala elaborada por la Psicóloga Sonia Palma carrillo en el año 1999, se trata de un instrumento diseñado con la técnica de escala Likert (la técnica de mayor uso para la medición de actitudes) que explora la variable satisfacción laboral que fue validada y estandarizada en Lima con una muestra de 952 trabajadores a fin de que sea adaptable a nuestro medio , es una escala aditiva de medición ordinal de 36 preposiciones asociadas a siete factores presentes en este estudio y que se definen como sigue:

**Factor I:** Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems) Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta.

**Factor II:** Beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems) El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

**Factor III:** Políticas administrativas (5 ítems) El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

**Factor IV:** Relaciones sociales (4 ítems) El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparten las actividades laborales cotidianas.

**Factor V:** Desarrollo personal (6 ítems) Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Factor VI:** Desempeño de tareas (6 ítems) La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

**Factor VII:** Relación con la autoridad (6 ítems) La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

### **2.2.1. Relación de Estrés laboral y satisfacción**

De acuerdo con el modelo desarrollado por Arnold (1960) y Lazarus (1968), existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés. Específicamente se plantea que una persona percibe una demanda proveniente del medio, evalúa si esa demanda es una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Habrá una evaluación

secundaria para determinar si tiene capacidad y recursos para enfrentar o manejar la demanda. En caso afirmativo, no experimentara estrés. En caso negativo, aparecerá el estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento (luchando, escapando, evitando).

Partiendo de estos supuestos teóricos se espera una asociación negativa entre estrés y satisfacción. De hecho, la mayoría de los hallazgos de investigaciones en el área del trabajo van en esta dirección. Por ejemplo, en un estudio conducido por Decker y Borgen (1993) con una muestra de 249 trabajadores de 75 diferentes ocupaciones se encontró una asociación negativa entre estrés en el sitio de trabajo y la satisfacción laboral. Investigaciones realizadas en Venezuela han confirmado dicha asociación negativa.

Salom y D'Anello (1992) estudiaron el estrés y la satisfacción en el trabajo en una muestra de 62 trabajadores de una planta química. Los resultados arrojaron una correlación de  $-.53$  entre ambas variables.

Se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficiencia de las entidades para las que trabajan. (Leka, Griffiths, y Cox, 2004)

Las principales fuentes de insatisfacción son la escasa posibilidad de participación, la percepción de un trabajo poco valorado y las dificultades para controlar su propio trabajo. Las causas más frecuentes de tensión es el apremio por el tiempo, tener que responder a muchas personas y condiciones físicas de trabajo inadecuadas. (Trucco y Valenzuela, 1999)

### **2.2.2. Sobre la Institución en Estudio:**

La Dirección Regional de Salud. Es un órgano de línea de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Ancash, con personería jurídica de derecho público, cuya máxima autoridad es el Director General. Su organización y funciones han sido definidas por Ordenanza Regional N° 017-2008- REGIÓN ANCASH/CR.

### **2.3. Definición de Términos**

**Estrés:** Es el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. (OMS)

**Estrés Laboral:** El concepto de estrés laboral se refiere a todos aquellos cambios del trabajo que puedan influir sobre las personas generando estrés.

**Satisfacción laboral:** Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 2010).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

La investigación es de *tipo es descriptiva* porque, según Hernández R. et al. (2010) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” .

La investigación es de *tipo Correlacional*, según Hernández R. et al. (2010) expresa “Los estudios correlacionales tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. La utilidad de este estudio es saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas”.

#### **Diseño de investigación**

El diseño de investigación es no experimental, ya que no se manipularán deliberadamente las variables independientes, y los individuos serán observados en su contexto natural, pues las variables ya ocurrieron. Es no experimental de tipo transeccional, puesto que los datos se recolectarán en un tiempo único, con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia en un momento determinado.

### 3.2. Plan de recolección de información y/o diseño estadístico

#### 3.2.1. Población y muestra

##### Población

La población está conformada por todos los trabajadores nombrados y por los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Dirección Regional de Salud de Ancash.

CONDICIÓN	N
Nombrados	151
Contratados	83
<b>Total</b>	<b>234</b>

##### Muestra:

Para los efectos de recolección de información sobre los 234 trabajadores de la DIRESA, se utilizó la fórmula de muestreo aleatorio simple para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + (Z^2 pq)}$$

Donde:

n=Tamaño de muestra.

Z= Nivel de confianza (95%=1.96)

N= Población.

p= Proporción de casos de la población que tiene las características que se desean estudiar.

q= (1-p) Proporción de individuos de la población que no tienen las características de interés y por tanto representa la probabilidad de obtener al azar un individuo sin esas características.

E = Error de muestreo o precisión = 0,05 (error estándar)

Remplazando se tiene:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(234)}{0.05^2(221 - 1) + (1.96^2(0.5)(0.5))} = 146$$

Como el factor de corrección es menor a 0.05 se reajustará la muestra:

$$nf = \frac{n}{1 + n/N}$$

Donde:

nf= Corrección por tamaño de muestra.

N= Tamaño poblacional.

$$nf = \frac{146}{1 + 146/234} = 90$$

Finalmente, el tamaño de muestra mínimo requerido fue de **90 trabajadores**.

### **3.3. Instrumentos de recolección de la información**

En el presente estudio de investigación se usó la encuesta como técnica en la recolección de la información, y el instrumento el cuestionario, el cual está conformado por un conjunto de preguntas cuyo origen son los indicadores que medirán las dimensiones de cada variable; y fue aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash seleccionados en la muestra, la aplicación se realizó mediante la entrevista personal.

### 3.3.1 Validez y confiabilidad

Con el fin de corroborar los criterios de **validez** se ha empleado las siguientes técnicas:

- Validación por expertos: la pregunta para cada indicador fue evaluada por 5 expertos o profesionales relacionados al ámbito administrativo y psicológico; obteniéndose como resultado la aprobación del test. (ver Anexo N°3)
- Técnica ítem – test: se calculó el coeficiente de correlación de cada ítem con el total de todos ellos, considerando que para que exista validez  $r > 0.20$ , en ese sentido todos los ítems tanto para estrés laboral como satisfacción cumplen con ese criterio. (ver Anexo N°4)
- Análisis factorial confirmatorio: el análisis factorial confirmatorio es importante para la corroboración de los factores (dimensiones) que explican la variable estudiada y que fueron fijados a priori (Uriel, E. y Aldás, J., 2005, p.408). El cuestionario para medir la Estrés Laboral por intermedio de sus 23 ítems y distribuidos en 3 factores o dimensiones subyacentes, presenta una varianza total explicada del 98.428% y el cuestionario para medir la Satisfacción Laboral por intermedio de sus 36 ítems y distribuidos en 7 factores o dimensiones subyacentes, presenta una varianza total explicada del 92.161%. por tanto, ambos cuestionarios son bueno ya que explica la variabilidad en altos porcentajes. (ver Anexo N°5)

Para la **confiabilidad** del instrumento se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado para estrés laboral un 0.991 con 23 ítems y Satisfacción Laboral 0.986 con 36 ítems. Por tanto, los instrumentos utilizados son confiables y coherentes. (ver Anexo N°4)

### **3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información**

Una vez finalizada la fase de recolección de información, se procedió a la codificación de variables y su tabulación en la hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, todos los datos captados en los cuestionarios considerados válidos (consistencia y sin omisiones) para lo cual se usaron los siguientes programas informáticos.

- Ingreso de la información: Excel de Microsoft Office 2013
- Procesamiento de datos: SPSS v. 22

En el tratamiento de la información se utilizó el análisis univariado mediante la aplicación de técnicas estadísticas descriptivas para describir cada una de las variables de estudio; así mismo, para la contratación de hipótesis y la determinación de las interrelaciones que existen entre las variables se utilizará la prueba Chi cuadrado, así como el coeficiente de correlación de Serman.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Principales resultados

*Tabla 1 Nivel de estrés laboral y nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016*

Nivel de Estrés Laboral	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Baja		Media		Alta			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0%	0	0%	28	31%	<b>28</b>	<b>31%</b>
Medio	4	4%	31	34%	0	0%	<b>35</b>	<b>39%</b>
Alto	27	30%	0	0%	0	0%	<b>27</b>	<b>30%</b>
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>34%</b>	<b>31</b>	<b>34%</b>	<b>28</b>	<b>31%</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

*Chi-cuadrado de Pearson = 159.4    g.l. = 4    p = 0.000*  
*Rho de Spearman = -,967    p = 0.000*

Fuente: Cuestionarios aplicados a los administrativos.

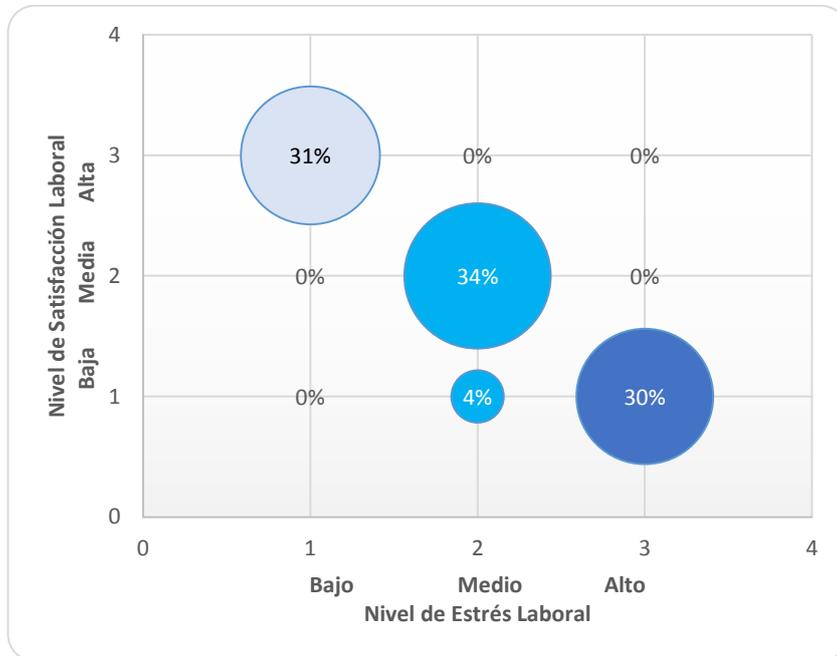
En la tabla 1, respecto al total se observa que el 39% de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash consideran un nivel medio de Estrés Laboral, el 31% consideran un nivel bajo de Estrés y el 30% consideran un nivel alto de Estrés Laboral. Mientras que para la variable satisfacción el 34% de trabajadores perciben una satisfacción entre media y baja respectivamente.

Entre ambas variables, el 34% de trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash presenta un nivel medio de estrés laboral y a su vez un nivel medio de satisfacción.

En tanto, el Estrés Laboral se relaciona (Chi-cuadrado de Pearson = 159 observado es mayor al valor teórico) con la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .

Asimismo, el estrés laboral se relaciona altamente y de manera negativa (Rho de Spearman = -,967) con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-

Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .



*Figura 1. Nivel de estrés laboral y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016*

En la figura 1, se observa que el 34% de los trabajadores que consideran un nivel medio de estrés laboral, a su vez califican como media la satisfacción. Además, el 31% de los trabajadores que consideran un nivel bajo de estrés laboral, a su vez califican como alta la satisfacción. Así mismo, el 30% de los trabajadores que consideran un nivel alto de estrés laboral, a su vez califican como baja la satisfacción.

Tabla 2. Nivel de estrés laboral en su dimensión *cambio fisiológico* y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016

Estrés Laboral - Cambio Fisiológico	Satisfacción Laboral							
	Baja		Media		Alta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0%	0	0%	28	31%	<b>28</b>	<b>31%</b>
Medio	0	0%	31	34%	0	0%	<b>31</b>	<b>34%</b>
Alto	31	34%	0	0%	0	0%	<b>31</b>	<b>34%</b>
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>34%</b>	<b>31</b>	<b>34%</b>	<b>28</b>	<b>31%</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

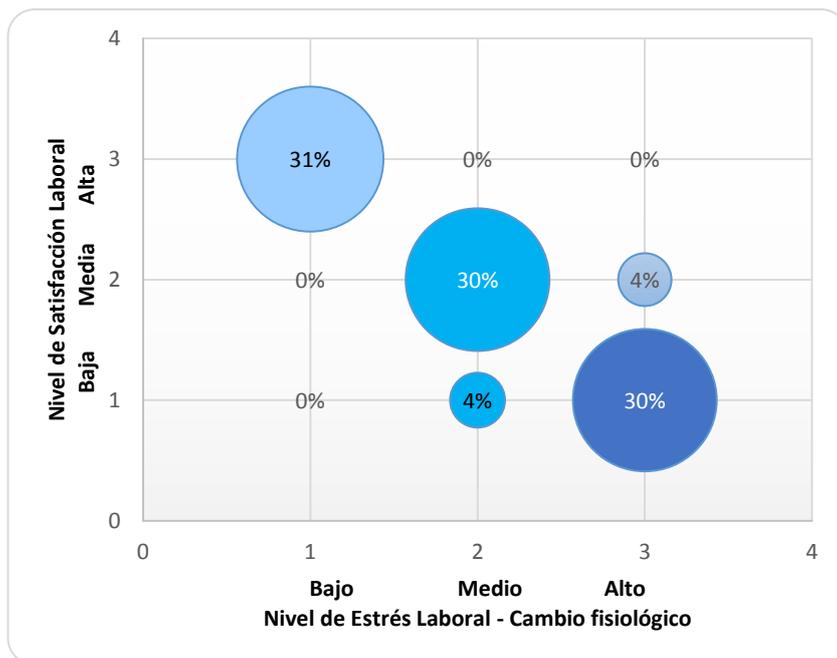
*Chi-cuadrado de Pearson = 180.0    g.l. = 4    p = 0.000*  
*Rho de Spearman = -,980    p = 0.000*

Fuente: Cuestionarios aplicados a los administrativos.

En la tabla 2, respecto al total se observa que el 34% de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash consideran un nivel medio y alto respectivamente de estrés laboral en su dimensión cambio fisiológicos, el 31% consideran un nivel bajo de estrés laboral.

En tanto, el estrés laboral en su dimensión cambio fisiológico se relaciona (Chi-cuadrado de Pearson = 180 es mayor al valor teórico) con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .

Asimismo, el estrés laboral en su dimensión cambio fisiológico se relaciona altamente y de manera negativa (Rho de Spearman = -,980) con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .



*Figura 2. Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio fisiológico y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016*

En la figura 2, se observa que el 31% de los trabajadores que consideran un nivel bajo de estrés laboral en su dimensión cambios fisiológico, a su vez califican como alta la satisfacción. Así mismo, el 30% de los trabajadores que consideran un nivel medio y alto de estrés laboral en su dimensión cambio fisiológico, a su vez califican como baja y media la satisfacción laboral.

Tabla 3. Nivel de estrés laboral en su dimensión **cambio psicológico** y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016

Estrés Laboral – Cambio Psicológico	Satisfacción Laboral							
	Baja		Media		Alta		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0%	0	0%	28	31%	<b>28</b>	<b>31%</b>
Medio	4	4%	27	30%	0	0%	<b>31</b>	<b>34%</b>
Alto	27	30%	4	4%	0	0%	<b>31</b>	<b>34%</b>
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>34%</b>	<b>31</b>	<b>34%</b>	<b>28</b>	<b>31%</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

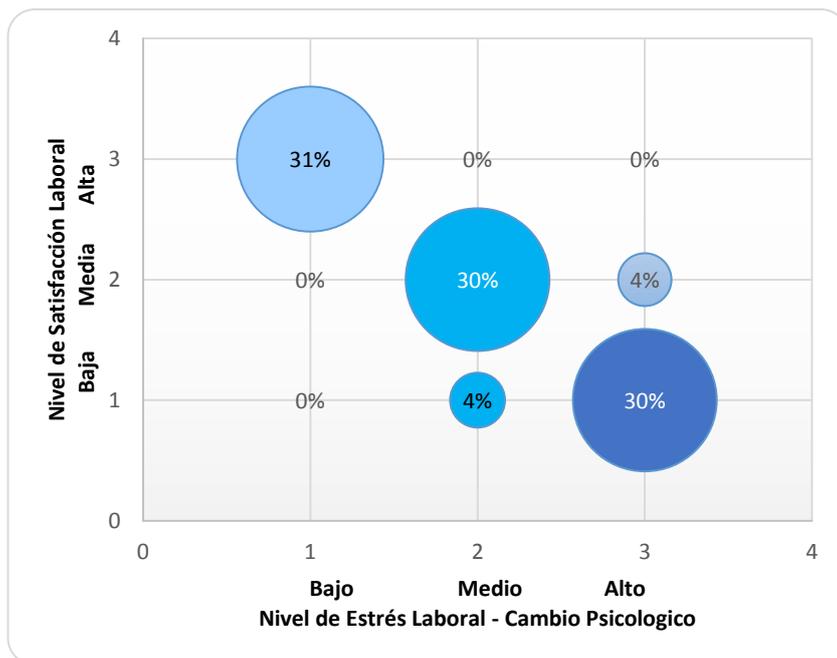
*Chi-cuadrado de Pearson = 139.542    g.l. = 4    p = 0.000*  
*Rho de Spearman = -,929    p = 0.000*

Fuente: Cuestionarios aplicados a los administrativos.

En la tabla 3, respecto al total se observa que el 34% de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash consideran un nivel medio y alto de estrés laboral en su dimensión cambio psicológico, el 31% consideran un nivel bajo de estrés.

En tanto, el estrés laboral en su dimensión cambio psicológico se relaciona (Chi-cuadrado de Pearson = 139.542 mayor al valor teórico) con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Asimismo, el estrés laboral en su dimensión cambio psicológico se relaciona altamente y de manera negativa (Rho de Spearman = -,929) con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .



*Figura 3. Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio psicológico y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016*

En la figura 3, se observa que el 31% de los trabajadores que consideran un nivel bajo de estrés laboral en su dimensión cambio psicológico, a su vez califican como alta la satisfacción. Además, el 30% de los trabajadores que consideran un nivel medio y alto de estrés laboral en su dimensión cambio psicológico y a su vez califican como baja y media de la satisfacción.

Tabla 4. Nivel de estrés laboral en su dimensión *cambio social* y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016

Estrés Laboral - Cambio Social	Satisfacción Laboral							
	Baja		Media		Alta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0%	0	0%	27	30%	27	30%
Medio	4	4%	31	34%	1	1%	36	40%
Alto	27	30%	0	0%	0	0%	27	30%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>34%</b>	<b>31</b>	<b>34%</b>	<b>28</b>	<b>31%</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

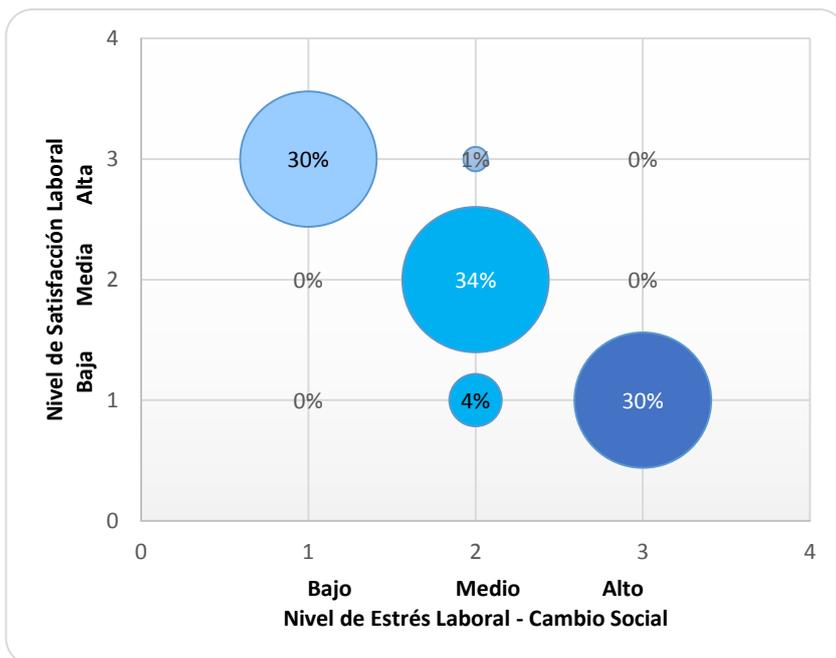
*Chi-cuadrado de Pearson = 154.052    g.l. = 4    p = 0.000*  
*Rho de Spearman = -,957    p = 0.000*

Fuente: Cuestionarios aplicados a los administrativos.

En la tabla 4, respecto al total se observa que el 40% de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash consideran un nivel medio de estrés laboral en su dimensión cambio social, el 30% consideran un nivel bajo y alto de estrés laboral respectivamente.

En tanto, el estrés laboral en su dimensión cambios social se relaciona (Chi-cuadrado de Pearson = 139.542 mayor al valor teórico) con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Asimismo, el estrés laboral en su dimensión cambios social se relaciona altamente y de manera negativa (Rho de Spearman = -,957) con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .



*Figura 4. Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio social y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016*

En la figura 4, se observa que el 34% de los trabajadores que consideran un nivel medio de estrés laboral en su dimensión cambio social y satisfacción. Además, el 30% de los trabajadores consideran un nivel bajo y alto de estrés laboral en su dimensión cambio social, y a su vez califican como bajo y alto la satisfacción.

## **4.2. Contratación de Hipótesis de investigación**

### **A. Hipótesis de Investigación General**

Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.

### **B. Hipótesis Estadística**

Ho: No existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.

H1: Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.

### **C. Nivel de significación**

El Nivel de significación teórica  $\alpha=0.005$ , corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### **D. Función de la prueba**

Se realizó la prueba Chi-cuadrado y correlación de Spearman debido a que las variables presentan puntuaciones a escala ordinal.

### **E. Regla de decisión**

Rechazar Ho cuando la significancia observada " $p$ " es menor que  $\alpha$ . Caso contrario no es posible rechazarla.

## F. Cálculos

Tabla 5. Prueba de hipótesis del nivel de estrés laboral y nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016

---

<i>Chi-cuadrado de Pearson = 159.4</i>	<i>g.l. = 4</i>	<i>p = 0.000</i>
<i>Rho de Spearman = -,967</i>	<i>p = 0.000</i>	

---

Fuente: Cuestionarios aplicados a los administrativos.

De la tabla 5, se observa que el estrés laboral se relaciona (Chi-cuadrado de Pearson = 159 mayor al valor teórico) con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Asimismo, el estrés laboral se relaciona altamente y de manera negativa (Rho de Spearman = -,967) con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, “Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016”.

### **4.3. Contratación de Hipótesis específicas**

#### **A. Hipótesis específicas**

- i.** Existe una relación negativa y significativa entre cambio fisiológico del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash.
- ii.** Existe una relación negativa y significativa entre el cambio psicológico del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash.
- iii.** Existe una relación negativa y significativa entre el cambio social del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash.

#### **B. Hipótesis Estadística**

Ho: No existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre:

- cambio fisiológico del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash.
- cambio psicológico del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash.
- cambio social del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash.

H1: Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre:

- cambio fisiológico del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash.
- cambio psicológico del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash.
- cambio social del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash.

### C. Nivel de significación

El Nivel de significación teórica  $\alpha=0.005$ , corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### D. Función de la prueba

Se realizó la prueba Chi-cuadrado y correlación de Spearman debido a q las variables presentan puntuaciones a escala ordinal.

### E. Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significancia observada “p” es menor que  $\alpha$ . Caso contrario no es posible rechazarla.

### F. Cálculos

#### Primera hipótesis específica:

*Tabla 6 Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio fisiológico y nivel de Satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016*

---

<i>Chi-cuadrado de Pearson = 180.0</i>	<i>g.l. = 4</i>	<i>p = 0.000</i>
<i>Rho de Spearman = -,980</i>	<i>p = 0.000</i>	

---

Fuente: Cuestionarios aplicados a los administrativos.

Según los cálculos de la tabla 6 se observa que, el nivel de estrés laboral en su dimensión cambios fisiológico se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ . Además, se relaciona altamente y de manera negativa (Rho de Spearman = -,980) con la Satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la

prueba del coeficiente de correlación de Spearman es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .

Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica, “Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre cambio fisiológico del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.”

### **Segunda hipótesis específica**

*Tabla 7 Nivel de estrés laboral en su dimensión cambio psicológico y nivel de Satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016*

---

<i>Chi-cuadrado de Pearson = 139.542</i>	<i>g.l. = 4</i>	<i>p = 0.000</i>
<i>Rho de Spearman = -,929</i>	<i>p = 0.000</i>	

---

Fuente: Cuestionarios aplicados a los administrativos.

Según los cálculos de la tabla 7 se observa que, el nivel de estrés laboral en su dimensión cambio psicológico se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ . Además, se relaciona altamente y de manera negativa (Rho de Spearman = -,929) con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .

Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica, “Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre cambio psicológico del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.”

### Tercera hipótesis específica

*Tabla 8 Nivel de Estrés laboral en su dimensión cambio social según nivel de Satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016*

---

$$\text{Chi-cuadrado de Pearson} = 154.052 \quad \text{g.l.} = 4 \quad p = 0.000$$

$$\text{Rho de Spearman} = -.957 \quad p = 0.000$$

---

Fuente: Cuestionarios aplicados a los administrativos.

Según los cálculos de la tabla 8 se observa que, el nivel de estrés laboral en su dimensión cambio social se relaciona con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba Chi-cuadrado de Pearson es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ . Además, se relaciona altamente y de manera negativa (Rho de Spearman =  $-.957$ ) con la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash, ya que el nivel de significación observada  $p = 0.000$  de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .

Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica, “Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre cambio social del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.”

## V. DISCUSIÓN

Uno de los análisis realizados en esta investigación ha sido determinar la relación que existe entre la variable estrés laboral con la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.

Selye (1936) definió al estrés como síndrome de adaptación general ante la presión externa sufrida y la respuesta general del organismo ante diferentes estímulos. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. La Organización Mundial de la Salud - OMS (2008), según los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que recibe de los demás es escaso. La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades.

A partir de los resultados de la **Tabla 1 se observa que el 34% de trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash presenta un nivel medio de estrés laboral y a su vez un nivel medio de satisfacción.** Asimismo, existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre las variables de estudio.

Los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con la investigación realizada por **Horna F, (2017)**, en su investigación “Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo”, donde se evidencia un nivel medio en las dimensiones de la Satisfacción Laboral, con porcentajes que oscilan entre 43.8% y 77.1%. Asimismo, se halló un nivel medio en las del Estrés Laboral, con porcentajes que oscilan entre 42.7% y 52.3%. Se estableció la existencia de relación negativa con magnitud significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo. También coincide con la investigación realizada por **Visitación M. (2016)**, en su trabajo de investigación “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del Ministerio de Educación, 2016”, donde concluye que existe un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral, para la prueba de normalidad se aplicó Kolmogorov, se contrastaron las hipótesis con el método estadístico inferencial de Spearman (Rho), existiendo una correlación negativa, por lo que se concluye que hay correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la población objeto de estudio.

También concluye parcialmente con la investigación realizada por **Taipe (2014)**. “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal - Perú.” donde Concluye que el nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en su mayoría es de

medio a alto. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja ya que expresar su trabajo les hace sentir realizados.

**Respecto a los resultados de cada una de las variables se tiene que:**

- El 39% de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash presentan un nivel de estrés medio. Este resultado coincide con la investigación realizada por **Taipe (2014)**, en su trabajo de investigación “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal - Perú.”, encuentra un nivel de estrés medio en los profesionales de enfermería.
- El 34% de trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash en perciben una satisfacción entre media y baja respectivamente. Resultados que coinciden con la investigación realizada por **Pérez y Rivera (2015)**, en su trabajo de investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013”, quien evidencia que existe predominio del nivel medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. Y también coincide con la

investigación de **Alva (2012)** quien consigna que un 72% de enfermeras presentan un nivel de satisfacción laboral media.

**Respecto a las dimensiones de la variable estrés laboral:**

Acerca del nivel del estrés laboral en la dimensión **cambio fisiológico** se observa que el 34% de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash consideran un nivel medio y alto respectivamente, el 31% consideran un nivel bajo de estrés laboral. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por **García (2006)** en su trabajo “Estrés laboral en personal de la Unidad de Emergencia Gineco - Obstétrica. Hospital Clínico Regional Valdivia”, el cual encontró un alto nivel de sintomatología asociada a estrés laboral; una alta prevalencia de automedicación, un alto número de episodios de morbilidad relacionados a estrés.

Respecto del nivel del estrés laboral en la dimensión **cambio psicológico** se observa que el 34% de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash consideran un nivel medio y alto de estrés, el 31% consideran un nivel bajo de estrés. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por **Sánchez (2010)**, en su trabajo denominado “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”, quien refiere que la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan

menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

Respecto del nivel del estrés laboral en la dimensión **cambio social**, se observa que el 40% de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash consideran un nivel medio de estrés laboral en su dimensión cambio social, el 30% consideran un nivel bajo y alto de estrés laboral respectivamente. Coincidiendo con la investigación realizada por **Torres (2015)** en su trabajo “Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima – Perú”, que concluye que existe relación positiva ( $r=0.444$ ) entre las dos variables; específicamente hay una relación más alta ( $r=0.360$ ) entre el factor Reconocimiento Personal y Social con la faceta Confianza del rasgo amabilidad.

Además, como se muestra en la Tabla 5, se **acepta la hipótesis de investigación porque existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción** de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por **Sánchez (2010)**, en su trabajo denominado “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”, quien refiere que la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Finalmente, en un

estudio conducido por **Decker y Borgen (1993)** con una muestra de 249 trabajadores de 75 diferentes ocupaciones se encontró una asociación negativa entre estrés en el sitio de trabajo y la satisfacción laboral. Investigaciones realizadas en Venezuela han confirmado dicha asociación negativa.

## VI. CONCLUSIONES

1. De los resultados obtenidos se concluye que el estrés laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la DIRES-Ancash, 2016. Además, se puede determinar que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la DIRES-Ancash (Rho de Spearman =  $-0,967$  con nivel de significación observada  $p = 0.000$ ).
2. Asimismo, existe relación entre el cambio fisiológico del estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores de la DIRES-Ancash (Chi-cuadrado de Pearson = 180 con nivel de significación observada  $p = 0.000$ ) y esta relación es negativa y significativa (Rho de Spearman =  $-0,980$  con nivel de significación observada  $p = 0.000$ ).
3. Existe relación entre el cambio psicológico del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash. (Chi-cuadrado de Pearson = 139 con nivel de significación observada  $p = 0.000$ ) y esta relación es negativa y significativa (Rho de Spearman =  $-0,929$  con nivel de significación observada  $p = 0.000$ ).
4. Existe relación entre el cambio social del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash. (Chi-cuadrado de Pearson = 154 con nivel de significación observada  $p = 0.000$ ) y esta relación es negativa y significativa (Rho de Spearman =  $-0,957$  con nivel de significación observada  $p = 0.000$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación de la relación del estrés laboral y satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016, se recomienda lo siguiente:

1. Habiéndose encontrado que existe relación entre estrés laboral y satisfacción de los trabajadores de la Dirección regional de Salud de Ancash, se recomienda a los Directivos y coordinadores implementen talleres, cursos de capacitación y charlas que incluyan propuestas de mejorar la satisfacción laboral con la finalidad de disminuir el estrés laboral en la Dirección Regional de Salud de Ancash.
2. Al existir una relación entre el cambio fisiológico del estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección de Salud de Ancash, se recomienda que los directivos deben implementar el consultorio médico en la institución, con la finalidad de evaluar permanentemente a todos los trabajadores.
3. Al existir una relación entre el cambio psicológico del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, se deben implementar los consultorios de Psicología con la finalidad de evaluar psicológicamente a todo el personal, para que puedan aprender a manejar los niveles de estrés, y no afectar la salud de los trabajadores.
4. Finalmente, al existir una relación negativa y significativa entre el cambio social del estrés y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, se recomienda al director implementar políticas de dialogo y comunicación oportuna entre todos los trabajadores lo cual permitirá cumplir con las actividades y tareas para el logro de las metas programadas.

## VIII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- ALFARO, R., LEYTON, S., MEZA, A., & SÁENZ, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú (Tesis de Maestría).
- ALVA, E. (2012). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal. Perú: Tesis de Maestría.
- ARNOLD, M. (1960). *Emotion and Personality*. New York.: Columbia University Press.
- CASTILLO, N. (2014). Relación entre Clima Organizacional, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada. Lima, Perú: Tesis de Licenciatura.
- CIFUENTES, J. (2012). Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de Salud de cuarto nivel de atención. Colombia: Universidad Nacional de Colombia (Tesis de Maestría).
- DECKER , P., & BORGEN , F. (1993). *Dimensions of work appraisal: Stress, strain, coping, job satisfaction, and negative affectivity*. Journal of Counseling Psychology 40: 470-478.
- GARCÍA, C. (2006). Estrés laboral en personal de la Unidad de Emergencia Gineco-Obstétrica del Hospital Clínico Regional Valdivia. Chile: Universidad Austral de Chile.
- GAETA A. (2003) El estrés Metodología de la investigación. Extraído el 2016 de [http: www.monografias.com](http://www.monografias.com).

- GÓMEZ, V. (2002). Estrés y salud en mujeres que desempeñan múltiples roles. *Revista Científica de América Latina y el Caribe*.
- HORNA F. (2017). Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud de la ciudad de Trujillo, Trujillo Perú. Universidad Privada. Antenor Orrego.
- HERNANDEZ SAMPIERI, R., FERNANDEZ COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- LAZARUS, R. (1968). *Emotion and Adaptation: Conceptual and empirical relations*. En: Arnold W. (Ed). *Nebraska Symposium on Motivation*. Nebraska. U. S. A.: University of Nebraska Press.
- LEKA, S., GRIFFITHS, A., & COX, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie protección de la salud de los trabajadores N°3 - OMS*, 26.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *who.int*. Obtenido de [http://www.who.int/ocupacional\\_heat](http://www.who.int/ocupacional_heat)
- PAREDES, R. (2006). Relación entre el estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia pediátrica y de adultos del Hospital "Dr. Pedro Emilio Carrillo". Venezuela: Tesis de Maestría.
- PEIRÓ, J. (2005). *El estrés laboral: Una Perspectiva Individual y Colectiva*. Obtenido de El Observatorio de Condiciones de Trabajo: [http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf](http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf)

- PÉREZ, N., & RIVERA, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (Tesis de Maestría).
- ROBBINS, S. (2010). *Comportamiento Organizacional* (Décima ed.). México: Pearson.
- ROBBINS S. (2004) Comportamiento organizacional. Décima edición. México. Editorial Pearson.
- RODRÍGUEZ , A. (2009). *Estrés laboral en la empresa y su prevención*. Obtenido de Gestipolis.com: Recuperado de <http://www.gestipolis.com/estres-laboral-en-la-empresa-y-su-prevencion/>
- SALOM , C., & D'ANELLO , S. (1992). *Motivación al logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés*. Mérida, Venezuela.: Memorias EVEMO, 4: 85- 93.
- SÁNCHEZ, F. (2010). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Buenos Aires, Argentina: Universidad Abierta Interamericana (Tesis para Licenciatura).
- SELYE, H. (1936): “A Syndrome Produced by Diverse Nocivous Agents”, en Nature, N° 138, pp. 22-49.
- TAIPE, N. (2014). Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima, Perú: Tesis de Maestría.

TORRES, F. (2015). Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Tesis de Maestría).

TRUCCO, M., & VALENZUELA, P. (1999). Estrés ocupacional en personal de salud. *Rev. méd. Chile* v.127 n.12 Santiago.

VISITACION M, (2017), Estrés laboral y satisfacción laboral en, los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Perú Universidad Cesar vallejo. Tesis de Maestría.

ANEXOS

ANEXO N°1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ANCASH - HUARAZ, 2016

AUTOR: RAFAEL MANUEL NORABUENA MAUTINO

PROBLEMAS		OBJETIVOS		HIPÓTESIS		VARIABLES E INDICADORES		
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable: Estrés laboral					
¿Cómo se relaciona el estrés laboral con la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016?	Determinar la relación que existe entre estrés laboral con la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.	Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.	Dimensiones	Indicadores		Escala de medición		
			Cambio fisiológico	Insomnio		Nominal		
Aumento o disminución del apetito								
Gastritis								
Úlceras								
Migrañas								
Agotamiento								
Problemas Específicos	Objetivos específicos:	Hipótesis Específicas	Variable: Satisfacción laboral					
			Dimensiones	Indicadores				
1. ¿Cómo se relaciona la dimensión cambio fisiológico del estrés laboral con la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash?	1. Determinar la relación que existe entre cambio fisiológico del estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.	1. Existe una relación negativa y significativa entre cambio fisiológico del estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.	Cambio psicológico	Problemas de memoria				
				Disminución de la atención y concentración				
Irritabilidad								
Poca tolerancia a la frustración								
Dificultades en la solución de problemas								
Disminución en el apetito sexual								
Depresión								
Ataques de ansiedad								
Cambio social	Dificultad en las relaciones con los compañeros de trabajo	Variable: Satisfacción laboral						
		Dimensiones	Indicadores					
2. ¿Cómo se relaciona la dimensión cambio psicológico del estrés laboral con la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash?	2. Determinar la relación que existe entre cambio psicológico del estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016.	2. Existe una relación negativa y significativa entre el cambio psicológico del estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash.	Desempeño personal	Capacidad profesional.				
				Realización personal				
Valor de la tarea.								
Significado e importancia de la tarea.								
Relación con la autoridad	Relación con el jefe inmediato.	Desempeño de tareas						
		Apoyo del jefe inmediato.						
Valoración del trabajo por el jefe inmediato.								
Relaciones sociales	Ambiente adecuado de trabajo.							
	Agradable ambiente de trabajo.							
Solidaridad con mis compañeros.								
Condiciones físicas y ambientales y/o materiales	Distribución física del ambiente.							
	Ambiente confortable.							
Comodidad en el trabajo.								
Beneficios laborales y remunerativos	Remuneración económica.							
	Expectativas económicas.							
Políticas administrativas	Reconocimientos.							
	Horas de trabajo.							
Horario de trabajo.								
TIPO Y DISEÑO DE		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO		
Tipo Investigación descriptivo – correlacional	Población Conformada por 234 trabajadores de la DIRESA.	Variable 1: Estrés laboral Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Mastach Burnout Inventory (MBI)	Muestra Conformada por 90 trabajadores de la DIRESA.	Variable 2: Satisfacción Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Sonia Palma Carrillo (SL-PC)	Descriptiva: · Tablas de frecuencias · Porcentajes · Tablas de contingencia	Inferencial · Para la prueba de hipótesis aplicó la prueba Chi cuadrado · Para determinar la correlación de las variables se aplicó Rho de Spearman.		
Diseño No experimental Transeccional								

## ANEXO N°2 CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"  
ESCUELA DE POSTGRADO  
Maestría en Administración  
Mención en Administración de Negocios, MBA

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Estimado (a) nos dirigimos a Ud. para solicitarle su apoyo a fin de obtener información que nos será de utilidad para la realización de la investigación correspondiente a la Maestría de Administración, cuyo objetivo principal es determinar la relación que existe entre estrés laboral con la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash, 2016; para la cual le pedimos que responda las preguntas con la mayor sinceridad y garantizándole que es de carácter anónimo y confidencial. ¡Gracias por su colaboración!

### DATOS GENERALES

1. **ÁREA EN LA QUE LABORA**.....

2. **CARGO**.....

3. **CONDICIÓN LABORAL**

- a. Nombrado
- b. Contratado

4. **¿CUÁNTOS AÑOS CUMPLIDOS TIENE UD?**.....

5. **GENERO**

- a. Femenino
- b. Masculino

6. **¿CUÁL ES SU GRADO DE INSTRUCCIÓN ALCANZADO?**

- a. Sin estudio
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Superior No Universitaria
- e. Superior Universitaria
- f. Postgrado

7. **¿CUÁL ES SU ESTADO CIVIL?**

- a. Soltero
- b. Conviviente
- c. Casado
- d. Separado
- e. Divorciado
- f. Viudo

### INSTRUCCIONES:

A continuación se presentará una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente de acuerdo a sus propias experiencias.

**ESTRÉS LABORAL: Señale con qué frecuencia tuvo las siguientes reacciones físicas, psicológicas y comportamientos mentales cuando estabas preocupado o nervioso.**

Nº	Reacciones	(1) Nunca	(2) Rara vez	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
1	Trastornos del sueño (insomnio o pesadillas)					
2	Fatiga Crónica (cansancio permanente)					
3	Dolores de cabeza o migrañas					
4	Problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea					
5	Rascarse, morderse las uñas, frotarse, etc.					
6	Somnolencia o mayor necesidad de dormir.					
7	Inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo)					
8	Sentimiento de depresión y tristeza (decaído)					
8	Ansiedad, angustia o desesperación					
10	Problemas de concentración					
11	Sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad					
12	Conflictos o tendencia para polemizar o discutir					
13	Aislamiento de los demás					
14	Desgano para realizar las labores					
15	Aumento o reducción del consumo de alimentos					
16	Le inquieta la competencia con los compañeros administrativos del mismo nivel laboral					
17	Le preocupa la sobrecarga de trabajo					
18	Le intimida la personalidad y el carácter del jefe.					
19	Le inquietan las evaluaciones de los jefes (exámenes, capacitaciones, grados superiores, etc.)					
20	Se frustra con el tipo de trabajo que te piden los jefes (consulta de gestión laboral, conocimiento normativo en el trabajo, visión, misión, planes etc.)					
21	Le intranquiliza no entender los temas que se abordan en la oficina.					
22	Le preocupa su participación de los trabajos de grupos (responder a preguntas, exposiciones, etc.)					
23	Le inquieta tener tiempo limitado para hacer el trabajo					

## SATISFACCIÓN LABORAL (Marcar con una X)

N°	ÍTEM	Totalmente en desacuerdo (TD)	En Desacuerdo (ED)	Indiferente (I)	De acuerdo (DA)	Totalmente acuerdo (TA)
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.					
2	La remuneración económica es muy baja con relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi jefe inmediato es comprensivo.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					
8	Siento que recibo maltrato de parte de la institución					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es buena la disposición de mis jefes inmediatos cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe inmediato beneficia la calidad de trabajo					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.					
28	El ambiente donde laboro es incómodo.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias (materiales y/o inmuebles).					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## ANEXO N°3 CUESTIONARIO



### UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO" ESCUELA DE POSTGRADO

Maestría en Administración  
Mención en Administración de Negocios, MBAR

#### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

A continuación, le presentamos ocho ítems relacionados al proyecto de investigación, los cuales se calificará con la puntuación de 1 o 0 de acuerdo con su criterio o ítems:

1. El instrumento persigue los objetivos generales
2. El instrumento persigue los objetivos específicos
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto
5. Los ítems están redactados correctamente
6. Los ítems despiertan ambigüedad en el encuestado
7. El instrumento para aplicarse llega a la comprobación de las hipótesis
8. La hipótesis está formulada correctamente

Escala	Puntuación
DA: De acuerdo	1
ED: En desacuerdo	0

#### Resultados:

JUEZ	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	TOTAL
Lic. Adm. Rubén Castillo Inga	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Lic. Joven Anate Salazar	1	1	1	1	0	1	1	1	7
Lic. Psi. Rosa Marquez Azahuanche	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Lic. Psi. Juanita Vega Villanueva	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Lic. Dora Purisaca Soriano	1	1	1	1	1	1	1	1	8
<b>TOTAL</b>	5	5	5	4	4	5	5	5	38
<b>V de AKEIN</b>	1	1	1	0.8	0.8	1	1	1	-----

**Validez de contenido:** es el grado en que los ítems que constituyen el instrumento que el dominio del contenido que se mide, una de las técnicas para medir es el coeficiente de Validez V (Vde AKEIN, 1985) es un coeficiente que se calcula como la razón de un dato obtenido sobre la suma máxima de la diferencia de suma de los valores posibles. Puede ser calculado sobre las valoraciones de un conjunto de jueces con relación a un ítem o como valoración de un juez respecto a un grupo de ítems. Asimismo, las valoraciones asignadas pueden ser dicotómicas o politómicas. Puede obtener valores entre 0 y 1 y a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido

$$V = \frac{S}{n(c - 1)}$$

S= Sumatoria de todos los valores dados por los jueces al ítem.

n= número de jueces

c= número de valores de la escala de valoración

## ANEXO N°4

### A. Análisis de Fiabilidad del cuestionario

Tabla 9 Prueba Ítem – test y Análisis de fiabilidad sobre Estrés Laboral

N°	Ítem	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	Trastornos del sueño (insomnio o pesadillas)	.977	.990
2	Fatiga Crónica (cansancio permanente)	.995	.990
3	Dolores de cabeza o migrañas	.948	.990
4	Problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea	.987	.990
5	Rascarse, morderse las uñas, frotarse, etc.	.977	.990
6	Somnolencia o mayor necesidad de dormir.	.891	.991
7	Inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo)	.946	.990
8	Sentimiento de depresión y tristeza (decaído)	.948	.990
9	Ansiedad, angustia o desesperación	.896	.990
10	Problemas de concentración	.931	.990
11	Sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad	.987	.990
12	Conflictos o tendencia para polemizar o discutir	.991	.990
13	Aislamiento de los demás	.948	.990
14	Desgano para realizar las labores	.891	.991
15	Aumento o reducción del consumo de alimentos	.808	.991
16	Le inquieta la competencia con los compañeros administrativos del mismo nivel laboral	.948	.991
17	Le preocupa la sobrecarga de trabajo	.891	.991
18	Le intimida la personalidad y el carácter del jefe	.935	.991
19	Le inquietan las evaluaciones de los jefes (exámenes, capacitaciones, grados superiores, etc.)	.808	.991
20	Se frustra con el tipo de trabajo que te piden los jefes (consulta de gestión laboral, conocimiento normativo en el trabajo, visión, misión, planes etc.)	.813	.991
21	Le intranquiliza no entender los temas que se abordan en la oficina.	.938	.991
22	Le preocupa su participación de los trabajos de grupos (responder a preguntas, exposiciones, etc.)	.972	.990
23	Considera que tiene tiempo limitado para hacer el trabajo	.824	.991
<b>Alfa de Cronbach</b>			<b>.991</b>

Tabla 10 Prueba Ítem – test y Análisis de fiabilidad sobre la Satisfacción Laboral

Nº	Ítem	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades laborales.	.842	.986
2	La remuneración económica es muy baja en relación con la labor que realizo.	.952	.986
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	.906	.986
4	Siento que el trabajo es justo para mi capacidad profesional.	.900	.986
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	.690	.986
6	Mi jefe inmediato es comprensivo.	.901	.986
7	Me siento mal con lo que percibo.	.945	.985
8	Siento que recibo maltrato de parte de la institución	.892	.986
9	Me agrada trabajar con mis compañeros	.883	.986
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	.963	.985
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	.340	.987
12	Es buena la disposición de mis jefes inmediatos cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	.844	.986
13	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	.681	.986
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	.855	.986
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	.613	.986
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo	.816	.986
17	Me disgusta mi horario.	.946	.985
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo	.959	.986
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	.940	.985
20	Llevarse bien con el jefe inmediato beneficia la calidad de trabajo	.606	.986
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	.860	.986
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	.865	.986
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	.942	.986
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	.830	.986
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	.801	.986
26	Mi trabajo me aburre.	.990	.985
27	La relación que tengo con mis superiores inmediatos es cordial.	.476	.987
28	El ambiente donde laboro es incómodo.	.923	.986
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	.921	.986
30	Me gusta el trabajo que realizo.	.702	.986
31	No me siento a gusto con mi jefe.	.802	.986
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias (materiales y/o inmuebles).	.410	.987
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	.726	.986
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	.929	.986
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	.849	.986
36	Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	.945	.985
<b>Alfa de Cronbach</b>			<b>.986</b>

## ANEXO N°5

### B. Análisis Factorial Confirmatorio

El análisis factorial confirmatorio es importante para la corroboración de los factores (dimensiones) que explican la variable estudiada y que fueron fijados a priori (Uriel, E. y Ardas, J., 2005, p.408).

#### *Estrés Laboral*

Así, el cuestionario para medir la Estrés Laboral por intermedio de sus 23 ítems y distribuidos en 3 factores o dimensiones subyacentes, presenta una varianza total explicada del 98.428% (ver tabla 3), es decir que el cuestionario es bueno ya que explica la variabilidad de la Estrés Laboral en un 98.428% y siendo el restante explicado por otros factores (características) no incluidos en el cuestionario.

*Tabla 11* Análisis de la varianza total explicada de la Estrés Laboral

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	19.984	86.887	86.887	19.984	86.887	86.887
2	2.304	10.016	96.903	2.304	10.016	96.903
3	.351	1.525	98.428	.351	1.525	<b>98.428</b>
4	.165	.715	99.143			
5	.095	.413	99.556			
6	.050	.217	99.773			
7	.036	.159	99.932			
8	.016	.068	100.000			
9	2.654E-15	1.154E-14	100.000			
10	1.702E-15	7.401E-15	100.000			
11	5.066E-16	2.203E-15	100.000			
12	2.645E-16	1.150E-15	100.000			
13	9.885E-17	4.298E-16	100.000			
14	1.577E-17	6.858E-17	100.000			
15	-2.079E-20	-9.040E-20	100.000			
16	-1.177E-17	-5.119E-17	100.000			
17	-2.608E-17	-1.134E-16	100.000			
18	-2.786E-16	-1.211E-15	100.000			
19	-5.500E-16	-2.391E-15	100.000			
20	-8.722E-16	-3.792E-15	100.000			
21	-1.241E-15	-5.395E-15	100.000			
22	-2.438E-15	-1.060E-14	100.000			
23	-3.404E-15	-1.480E-14	100.000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

### ***Satisfacción Laboral***

Así, el cuestionario para medir la Satisfacción Laboral por intermedio de sus 36 ítems y distribuidos en 3 factores o dimensiones subyacentes, presenta una varianza total explicada del 99.161% (ver tabla 5), es decir que el cuestionario es bueno ya que explica la variabilidad de la Satisfacción Laboral en un 99.161% y siendo el restante explicado por otros factores (características) no incluidos en el cuestionario.

*Tabla 12* Análisis de la varianza total explicada de la Satisfacción Laboral

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	25.497	70.826	70.826	25.497	70.826	70.826
2	6.438	17.882	88.708	6.438	17.882	88.708
3	1.340	3.723	92.431	1.340	3.723	92.431
4	.940	2.612	95.043	.940	2.612	95.043
5	.794	2.206	97.249	.794	2.206	97.249
6	.479	1.330	98.579	.479	1.330	98.579
7	.209	.582	99.161	.209	.582	<b>99.161</b>
8	.171	.476	99.636			
9	.131	.364	100.000			
10	5.288E-15	1.469E-14	100.000			
11	3.918E-15	1.088E-14	100.000			
12	3.499E-15	9.719E-15	100.000			
13	3.111E-15	8.642E-15	100.000			
14	2.328E-15	6.467E-15	100.000			
15	2.004E-15	5.567E-15	100.000			
16	1.705E-15	4.736E-15	100.000			
17	1.481E-15	4.114E-15	100.000			
18	1.034E-15	2.872E-15	100.000			
19	5.995E-16	1.665E-15	100.000			
20	4.441E-16	1.234E-15	100.000			
21	1.524E-16	4.232E-16	100.000			
22	3.784E-17	1.051E-16	100.000			
23	-1.378E-16	-3.829E-16	100.000			
24	-2.232E-16	-6.200E-16	100.000			
25	-5.112E-16	-1.420E-15	100.000			
26	-7.538E-16	-2.094E-15	100.000			
27	-8.586E-16	-2.385E-15	100.000			
28	-1.242E-15	-3.450E-15	100.000			
29	-1.602E-15	-4.449E-15	100.000			
30	-1.875E-15	-5.208E-15	100.000			
31	-2.334E-15	-6.484E-15	100.000			
32	-2.416E-15	-6.710E-15	100.000			
33	-3.057E-15	-8.491E-15	100.000			
34	-4.161E-15	-1.156E-14	100.000			
35	-4.559E-15	-1.266E-14	100.000			
36	-5.302E-15	-1.473E-14	100.000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

## ANEXO N°6

### Ficha técnica - Estrés laboral

Para estrés laboral se adaptó el inventario de SISCO del Estrés.

Duración: 10 minutos

Unidad de análisis: trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash

Material: cuestionario, conformando 23 ítems divididos en 3 dimensiones según los siguientes ítems:

- I. Cambios Fisiológicos : 1-2-3-4-5-6
- II. Cambios Psicológicos : 7-8-9-10-11-15
- III. Cambios Sociales : 12-13-14-16-17-18-19-20-21-22-23

Puntaje total alcanzado en las respuestas de los ítems que oscila entre los siguientes intervalos

Estrés Laboral		
Bajo	Medio	Alto
Menor de 44	Entre 45 y 83	Mayor de 85
Dimensiones:		
Bajo	Medio	Alto
Menor de 11	Entre 12-21.	Mayor de 22
Menor de 12	Entre 13-20.	Mayor de 21
Menor de 16	Entre 17-29.	Mayor de 30

## Ficha técnica - Satisfacción laboral

Para satisfacción laboral se utilizó la escala tipo Likert de Sonia Palma Carrillo (SL-PC)

Duración: 10 minutos

Unidad de análisis: trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ancash

Material: cuestionario, conformando 36 ítems divididos en 7 dimensiones según los siguientes ítems:

- I. Desarrollo Personal: 4-10-18-25-29-34
- II. Desempeño de tareas: 5-11-19-26-30-35
- III. Relación con la autoridad: 6-12-20-27-31-36
- IV. Relaciones sociales: 3-9-16-24
- V. Condiciones físicas: 1-13-21-28-32
- VI. Beneficios laborales y Remuneraciones: 2-7-14-22
- VII. Políticas Administrativas: 8-15-17-23-33

Puntaje total alcanzado en las respuestas de los ítems que oscila entre los siguientes intervalos:

Satisfacción Laboral		
<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Menor de 96	Entre 97y144	Mayor de 145

Los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico. Para la medición de la variable nivel de estrés y satisfacción laboral se **utilizó la escala de estanones valorándose en alto, medio y bajo:**

Estrés Laboral		
<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Menor de 44	Entre 45 y 83	Mayor de 85
Dimensiones:		
<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Menor de 11	Entre 12-21.	Mayor de 22
Menor de 12	Entre 13-20.	Mayor de 21
Menor de 16	Entre 17-29.	Mayor de 30
Satisfacción Laboral		
<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Menor de 96	Entre 97y144	Mayor de 145