

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES  
DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD EN LA CIUDAD DE TRUJILLO**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:** Br. Fiorella Horna Horna

**ASESOR:** Dra. María Asunción Chamorro Maldonado

Trujillo-Perú

2016

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo”, elaborado con el propósito de obtener el título de Licenciada en Psicología.

Con la convicción de que se le otorgara el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden en la investigación.

Trujillo, 26 de octubre del 2016.

Bachiller. Fiorella Horna Horna

## **DEDICATORIA**

La concepción de esta tesis está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he logrado. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mi familia en general.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia, a mi padre que desde el cielo me da la fortaleza para seguir adelante; a mi madre por alentarme día a día para llegar a cumplir mis mayores anhelos; a mi segunda madre Judith, a mis tíos Nelly, Luis, Iván, Luz y Liz; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo, que me ha permitido llegar hasta donde ahora estoy. Por último a mis amigos incondicionales que estuvieron en todo momento, incentivándome, motivándome para seguir adelante, para culminar un objetivo más, en mi desarrollo como estudiante y futura profesional.

## INDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
INDICE DE CONTENIDO .....	V
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	IX
CAPITULO I: MARCO METODOLOGICO .....	10
1.1. EL PROBLEMA.....	11
1.1.1. Delimitación del problema.....	11
1.1.2. Formulación del problema.....	14
1.1.3. Justificación del problema.....	14
1.1.4. Limitaciones del estudio.....	14
1.2. OBJETIVOS.....	15
1.2.1. Objetivos general .....	15
1.2.2. Objetivos específicos .....	15
1.3. HIPOTESIS.....	16
1.3.1. Hipótesis general .....	16
1.3.2. Hipótesis específicas .....	16
1.4. VARIABLES E INDICADORES.....	16
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN.....	17
1.5.1. Tipo de investigación .....	17
1.5.2. Diseño de investigación .....	18
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	18
1.6.1. Población .....	18
1.6.2. Muestra.....	18
1.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	19
1.8. PROCEDIMIENTO.....	22
1.9. ANALISIS ESTADISTICO .....	23
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL TEORICO .....	24
2.1. Antecedentes.....	25
2.2. Marco teórico.....	29

2.3. Marco conceptual.....	45
CAPITULO III: RESULTADOS.....	46
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	57
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
CAPITULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS .....	91

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA 1 .....	47
TABLA 2 .....	48
TABLA 3 .....	49
TABLA 4 .....	50
TABLA 5 .....	51
TABLA 6 .....	52
TABLA 7 .....	53
TABLA 8 .....	54
TABLA 9 .....	55
TABLA 10 .....	56

## RESUMEN

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.

**Palabras clave:** Satisfacción Laboral, Estrés laboral

## **ABSTRACT**

A correlational study has been realized between job satisfaction and job stress in workers with a sample of 153 workers, men and women, between 20 and 50 years, with current contract and with a time of 2 years of service was performed using the Satisfaction Scale labor (SL-SPC) Palma Sonia Carrillo and occupational Stressors Scale Mithely-Troht and Andersen.

an average level is evident in the dimensions of job satisfaction, with percentages ranging between 43.8% and 77.1%. Also, a medium level was found in the work-related stress, with percentages ranging between 42.7% and 52.3%.

the existence of negative relationship was established with significant magnitude between job satisfaction and job stress on workers of a healthcare company in the city of Trujillo.

**Key words:** Job Satisfaction, Stress

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO METODOLÓGICO**

## **1.1. EL PROBLEMA:**

### **1.1.1. Delimitación del problema**

Desde hace algunos años se ha conseguido observar que en el contexto organizacional, independiente del rubro o sector de la empresa, el capital humano es uno de los principales recursos que se deben desarrollar para obtener las metas, y más aún en las organizaciones de salud, lo cual supone un avance muy significativo en eliminar ciertas concepciones erróneas en donde el hombre era un apéndice de la máquina.

Ante ello, Taípe (2014) señaló que una de las principales consideraciones que se tuvo fue la de la gestión del capital humano, en razón que se consideró a la satisfacción laboral como uno de los productos más importantes del trabajo humano, y mantiene una asociación inherente con el desempeño. Un trabajador satisfecho suele mostrar un mejor desempeño y goza de mejor salud física y psicológica; todo ello es fundamental en la gestión y desarrollo de las instituciones de salud, debido a las implicancias que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida, las relaciones interpersonales y sobre todo porque es un potencial indicador que condiciona la calidad de atención que se le brinda al usuario de los servicios de salud.

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basándose ésta en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Estas actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". (Gamero, 2003)

Por otro lado, Robbins (1997) afirma que cuando un empleado está satisfecho se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño en el trabajo importante para su autoestima.

Siendo así, es evidente que la satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa; no es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr resultados mayores, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la organización.

Otro factor de gran importancia que influye en el rendimiento de los trabajadores es sin lugar a dudas el estrés laboral, ya que es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones.

El estrés es una reacción física y emocional que todos experimentamos cuando nos enfrentamos a cualquier cambio acaecido en nuestras vidas. Estas reacciones pueden tener efectos tanto positivos como negativos. El estrés por tanto, es la respuesta automática y natural de nuestro organismo ante situaciones que, en principio, nos resultan ansiógenas, amenazadoras, desafiantes o que nosotros las interpretamos y las percibimos como si lo fueran. (Bastida de Miguel, 2012).

Se vive una situación de estrés cuando una persona percibe que no controla las demandas de su entorno y los retos que le vienen impuestos, los cuales según su criterio superan con creces su capacidad para poder ser afrontados con éxito, percibiendo que dicha situación pondrá en peligro su estabilidad física o psicológica (Bastida de Miguel, 2012).

Además, Coduti y cols (2013) refieren que el estrés laboral puede provenir de un sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener nuestro puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, mantener sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, etc.

Hoy en día se reconoce que el estrés y la insatisfacción laboral son uno de los principales problemas que afectan la salud física y mental de los

trabajares, así como el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan (OMS, 2013). Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, en el año 2002, aproximadamente el 29% de los trabajadores de la Unión Europea padecieron de estrés laboral y más del 50% de ausentismo se relaciona con esto, asimismo en EEUU según la revista Económica el 50% a 60% de jornadas laborales se pierde a causa del estrés (OPS, 2005).

En el Perú, se han realizado estudios que identifican la incidencia del estrés laboral en los trabajadores que ejercen una profesión asistencial, en tal sentido que de acuerdo a lo encontrado en la Dirección de Salud Lima – Este, se reportó que el 31.4% padece de estrés laboral, en donde el género femenino es el más afectado y el grupo ocupacional que se ubicó en el segundo lugar fue el de las enfermeras; además se identificó que el personal bajo la modalidad de contrato temporal presento más casos de estrés laboral (68.3%) y que conforme mantienen un lapso más prolongado de labor continua, ya sea entre 1 a 5 años el 57.7% presento mayor probabilidad de padecer de estrés (Rivero, 2007). En el mismo rubro Taipei (2014) reportó que el 55% de las profesionales de enfermería padecen de un nivel de estrés medio y el 24% un nivel de estrés alto, lo cual índice de forma significativa en la satisfacción laboral; en razón que solo un 26% expresa sentirse satisfecho laboralmente.

En las empresas de nuestra localidad, podemos apreciar que son comunes denominadores tanto la satisfacción laboral como el estrés, y más aún en las instituciones públicas del sector salud, en donde por lo general, no se le otorga la debida compensación e incentivos a sus trabajadores, lo cual genera insatisfacción de su parte con la labor que realizan, y ello se encuentra asociado de forma continua a que los superiores y mandos medios, imponen un alto grado de exigencia en lo referido a las actividades desarrolladas dentro de la misma, generándoles un alto índice de estrés. Asociado a ello, las exigencias por el cumplimiento de atención a los distintos tipos de pacientes, demanda que estos trabajadores permanezcan en constante actividad, tanto física como mental, constituyendo así, un continuo

agotamiento, la que de forma general no es debidamente recompensada en el aspecto económico, a consecuencia de una política salarial mal administrada.

En tal sentido, se puede inferir que los estudios antecedentes brindan una apreciación significativa en relación a la situación por la que atraviesa el personal asistencial, sobretodo en la profesión de enfermería. Sin embargo, dichos estudios han sido llevados a cabo en instituciones públicas de Lima, por lo cual existen diferencias socio-demográficas con respecto a la procedencia de la población del presente estudio

Por lo mencionado anteriormente, es necesario llevar a cabo un estudio que permita dilucidar la situación por la que atraviesan los profesionales de salud del sector privado en la ciudad de Trujillo, a través de una investigación que busque identificar la relación que existe entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud de Trujillo en el año 2016.

### **1.1.2. Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores de una institución de salud de Trujillo?

### **1.1.3. Justificación del estudio**

La investigación es conveniente porque permite explorar la satisfacción laboral y estrés laboral en personal asistencial de una institución pública, al ser un tema abordado con poca profundidad por los investigadores de nuestra localidad.

La presente investigación aportará teóricamente, a través del análisis acerca de la correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo. Además, los aportes teóricos de la presente puede ser tomada en consideración para posteriores estudios que intenten resolver problemáticas que guarden similitud con el objetivo del presente estudio.

En cuanto a las implicancias prácticas, los resultados de la investigación permitirán generar estrategias que promuevan la prevención de los riesgos psicosociales que incidan en la aparición de estrés laboral y merma en la satisfacción laboral de los profesionales de dicha institución.

La relevancia social del estudio radica en que la localidad se beneficiará con los hallazgos obtenidos mediante la realización de la presente; en razón que impulsará a las instituciones de salud a generar planes de acción que actúen de forma sistematizada sobre las variables de estrés y satisfacción laboral de acuerdo con el marco legal de la seguridad y salud en el trabajo.

#### **1.1.4. Limitaciones**

Los resultados no pueden ser generalizados a distintas poblaciones de profesionales que laboran en instituciones de salud, a menos que posean características similares a los de los sujetos en estudio.

### **1.2. Objetivos**

#### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores de una institución de salud de Trujillo.

#### **1.2.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.

Identificar el nivel de estrés en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.

Establecer si se relacionan o no significativamente los factores de la satisfacción laboral (Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desarrollo de Tareas y Relación con la Autoridad) y los factores del

Estrés (Relación con los jefes, Preparación inadecuada, Carencia de Sostén, Conflictos con otros trabajadores, Sobrecarga de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento, Vulnerabilidad, Satisfacción y Autoestima) en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo

### **1.3. HIPÓTESIS**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

H<sub>G</sub>: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y estrés laboral en los trabajadores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo.

#### **1.3.2. Hipótesis Específica**

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los factores de la satisfacción laboral (Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desarrollo de Tareas y Relación con la Autoridad) y los factores del Estrés (Relación con los jefes, Preparación inadecuada, Carencia de Sostén, Conflictos con otros trabajadores, Sobrecarga de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento, Vulnerabilidad, Satisfacción y Autoestima) en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo

### **1.4. VARIABLES E INDICADORES**

**A. Variable 1:** Satisfacción Laboral, que será evaluada a través de la Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC (Palma, 2005)

**\* Indicadores:**

- Factor I: Condiciones Físicas y Materiales.
- Factor II: Beneficios Laborales y Remunerativos.
- Factor III: Políticas Administrativas.
- Factor IV: Relaciones Sociales.
- Factor V: Desarrollo Personal.
- Factor VI: Desempeño de Tareas.
- Factor VII: Relación con la Autoridad.

**B. Variable 2:** Estrés Laboral que será evaluado por medio de la Escala de Estrés Laborales (Gray-Toft y Andersen, 1997)

**\* Indicadores:**

- Factor I. Relación con los jefes
- Factor II. Preparación inadecuada
- Factor III. Carencia de sostén
- Factor IV. Conflicto con otros trabajadores
- Factor V. Sobrecarga de trabajo
- Factor VI. Incertidumbre respecto al tratamiento
- Factor VII. Vulnerabilidad
- Factor VIII. Satisfacción
- Factor IX. Autoestima

## **1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN**

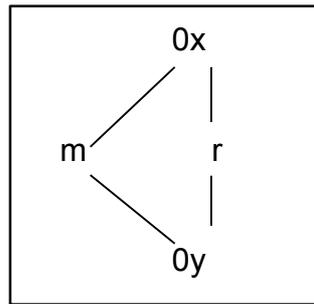
### **1.5.1. Tipo de Investigación**

El presente estudio es una investigación sustantiva - descriptiva, ya que se orienta a describir, explicar y predecir la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, lo que permite buscar leyes generales que permita organizar resultados científicos. (Sánchez y Reyes, 2006)

### **1.5.2. Diseño de Investigación**

El presente estudio adopta un diseño descriptivo - correlacional, ya que se orienta a determinar el grado de relación existente entre dos o más variables en una misma muestra de sujeto. (Sánchez y Reyes, 2006)

Asume el siguiente diagrama:



Dónde:

m: Muestra del grupo de trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo

Ox: Observación de la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo

Oy: Observación del estrés en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo

r: índice de relación existente entre ambas variables.

## 1.6. POBLACIÓN – MUESTRA

### 1.6.1. Población – Muestra

La población está conformada por 253 trabajadores, de género femenino y masculino, con edades comprendidas de 20 a 50 años, que estén en planillas y con un tiempo de 2 años de servicio.

### 1.6.2. Muestra

Sobre el volumen total de sujetos, se determinó el tamaño de la muestra, a través de la fórmula de Cochran:

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

Dónde:

- Z: 1.96
- p: 0.50 (50% de posibilidad).

- q: 0.50 (50% sin posibilidad).
- N: tamaño de muestra.
- $\Sigma$  : 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(253)}{(300 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(0.9604)(253)}{(252)(0.0025) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{(288.12)}{(0.7475) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{(288.12)}{(1.7079)}$$

$$n = 152.78$$

Por lo tanto, la muestra estará constituida por 153 trabajadores, de género femenino y masculino, con edades comprendidas de 20 a 50 años, que estén en planillas y con un tiempo de 2 años de servicio.

#### **Criterios inclusión:**

- Trabajadores que acepten la evaluación después de haber leído el consentimiento informado.
- Trabajadores en planilla, con un tiempo mínimo de 2 años de servicio
- Protocolos que fueron completados adecuadamente.

#### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores que no desearon participar en la investigación.
- Trabajadores en planilla, con un tiempo menor a 2 años de servicio
- Sujetos que no estuvieron presentes durante las fechas programadas para la evaluación.
- Protocolos que no fueron completados adecuadamente.

## **1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **1.7.1 Técnicas**

- Evaluación psicométrica.

### **1.7.2. Instrumentos:**

#### **1.7.2.1. Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC**

La Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo, fue estandarizada en Perú - Lima (1999) por Sonia Palma Carrillo. Tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años a más tanto en varones como en mujeres, y una forma de administración individual o colectiva.

Teniendo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores de dicha escala. Asimismo la aplicación de la escala es ejecutada en 20 minutos y está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems).

Para obtener la muestra de tipificación se utilizó una población conformada por 838,591 trabajadores en Lima Metropolitana (INEI, 1993), donde se extrajo el 10% de una muestra accesible (8,386) equivalente a 952 empleados. Las variables consideradas son edad, sexo, tipo de empresa, grupo ocupacional, remuneración y tiempo de servicios. Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última, correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada), en una submuestra de 300 trabajadores. Las correlaciones Alfa (el símbolo de Cronbach) ítem-puntaje total, permitió estimar la confiabilidad, la cual fue de 0.79.

Para la calificación se tiene 5 respuestas y a cada respuesta se le asigna un valor diferente las cuales son: Total acuerdo (5pts), de acuerdo

(4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts). Algunos ítems presentan una calificación a la inversa, siendo la puntuación directa máxima 180 y la mínima 36. Estos puntajes luego se convierten, utilizando el baremo, en puntuaciones normalizadas y se establece a la categoría respectiva: alta satisfacción laboral, parcial satisfacción laboral, regular, parcial insatisfacción laboral y alta insatisfacción laboral.

### **Validez**

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una sub muestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.05.

### **Confiabilidad**

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem puntaje total permitió estimar la confiabilidad, la confiabilidad obtenida es de 0.79.

#### **1.7.2.2. Escala de Estresores Laborales**

La escala “the stress scale” (escala de estresores laborales) fue diseñada por Mithely-Troht y Andersen; para valorar los estresores laborales (factores causales de estrés) en personas de instituciones de servicios. Está integrada por 48 estresores (situaciones potencialmente causales de estrés) identificadas a partir de la literatura y de entrevistas realizadas a trabajadores, obreros y empleados; las posibles categorías respuesta de cada uno de los ítems: nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2), muy frecuentemente (3). Por tanto, el rango de la escala va desde 0 (ausencia de estresores) asiento 44 (alto niveles de estresores).

La escala ha sido diseñada para ser utilizada de forma autoadministrada, requiriendo su complementación menos de 10 minutos. Esta escala presenta una estructura factorial, integrada por 7 factores (subescalas) que pueden ser útiles para identificar determinados grupos de estresores específicos que pueden variar según el colectivo de trabajadores estudiado.

Los factores que integra la misma son: problema con los jefes y supervisores, preparación insuficiente, falta de apoyo, problemas con otros miembros del equipo o de la sección, carga de trabajo, e incertidumbre en el servicio determinado en los siguientes factores: factor I. Relación con los jefes, factor II. Preparación inadecuada, factor III. Carencia de sostén, factor IV. Conflicto con otros trabajadores, factor V. sobre carga de trabajo, factor VI. Incertidumbre respecto a tratamiento, factor VII. Vulnerabilidad, factor VIII. Satisfacción y factor IX. Autoestima.

### **Validez**

Se llevó a cabo por medio de validez concurrente, relacionando la Escala de estresores laborales con el cuestionario de Salud General de Golberg (GHQ-28) obteniendo un índice de validez de 0,34 para la escala general y para las subescala, los índices fluctúan entre 0,21 y 0,31.

### **Confiabilidad.**

Se llevó a cabo por medio del método de consistencia interna, empleando el estadístico Coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un índice de confiabilidad de 0,92 para la escala total y en cada una de las subescalas fluctúa entre 0,83 y 0,49.

## **1.8. PROCEDIMIENTO**

Los pasos a seguir en este trabajo, se sintetizan a continuación:

- En primer lugar se observó la realidad problemática buscando tener un mayor conocimiento de los problemas que enfrentan los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.
- Se procedió a la búsqueda y obtención de los instrumentos psicológicos que permitan medir las variables de la presente investigación: Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC y Escala de Estrés Laboral.

- Se realizó la solicitud pertinente al director de la institución en mención, la cual al ser aceptada, permitió la posterior ejecución de la presente investigación.
- Se solicitó al área de recursos humanos, la información pertinente respecto al número de trabajadores que actualmente laboran en dicha empresa, con la finalidad de determinar el número total de sujetos que componen la población.
- Tomando en cuenta los datos obtenidos se procedió a determinar el tamaño muestral por medio de la ecuación de Cochran.
- Posteriormente, se realizó la aplicación de los sujetos de estudio. Durante dicho proceso se les explico los propósitos y los aspectos éticos de la aplicación y la obtención de resultados; obteniendo así, el consentimiento informado de parte de cada una de los evaluados.
- Se realizó la corrección y calificación de los instrumentos, para posteriormente realizar el análisis estadístico de las puntuaciones obtenidas, utilizando el paquete estadístico SPSS, determinando por medio del coeficiente de correlación de Pearson la existencia de relación entre Satisfacción Laboral y Estrés Labora en los sujetos de estudio.
- Los resultados fueron predispuestos en tablas de doble entrada para lograr un mejor entendimiento sobre ellos.
- Finalmente, se procedió a realizar la discusión de resultados, contrastando los hallazgos de la investigación con el marco teórico y antecedentes, para posteriormente arribar las conclusiones y proponer las recomendaciones respectivas.

### **1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

- Para encontrar los índices de correlación se utilizará la fórmula de Producto momento de Pearson. A partir de ello podrá estimarse la significancia o no significancia de las correlaciones a establecerse en

la presente investigación. Sean las correlaciones, positivas o negativas, serán únicamente significativa al 0.05 y al 0.01.

$$r_{1/2,1/2} = \frac{N\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{N\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{N\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

# **CAPÍTULO II**

# **MARCO REFERENCIAL**

# **TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes**

### **Antecedentes internacionales**

Sánchez (2011), realizó una investigación “Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera”, cuyo objetivo fue explorar vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral en una muestra de 64 trabajadores agroindustriales hombres y mujeres de una empresa de cereales de San Lorenzo- Santa Fe- Buenos Aires, utilizando como instrumentos tres cuestionarios que midan las variables asignadas. Los resultados obtenidos destacan que existe una relación negativa entre estrés laboral y satisfacción laboral, es decir los trabajadores que manifiestan menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés; asimismo una relación negativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, donde los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Y finalmente una relación positiva entre bienestar psicológico y satisfacción laboral.

Chiang, Méndez y Sánchez (2011) investigaron en Concepción, Chile, las relaciones entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una empresa de retail. Muestra de 53 trabajadores, con una tasa de respuesta del 83%. Para lograr el objetivo se aplicó un instrumento con 54 preguntas, con datos descriptivos, información sobre el conocimiento del proceso de la evaluación del desempeño y una encuesta de satisfacción laboral elaborada por Chiang et al. (2008). La fiabilidad de las escalas de satisfacción laboral es adecuada con la excepción de la escala “Satisfacción con la relación subordinado-supervisor”. Para el análisis de la evaluación del desempeño se utilizaron datos recogidos por la empresa analizada. El análisis muestra que los trabajadores conocen la herramienta “evaluación del desempeño”, sus evaluaciones varían entre 3 y 7 (máximo de 8). La variable de satisfacción laboral muestra un nivel alto (promedio de 4 sobre 5). Las correlaciones entre ambas variables indican que para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye.

Amozorrutia (2011) investigo en México DF, México, los niveles de satisfacción laboral en 49 trabajadores de una clínica de Salud Pública del Distrito Federal. Los niveles se determinaron mediante la aplicación del Índice General de la Satisfacción Laboral (IJS Brayfield y Rothe, 1951). A través del análisis estadístico se determinaron tres factores: satisfacción general laboral, sentimientos positivos y sentimientos negativos hacia el trabajo. Los resultados indicaron que existe una ambivalencia en cuanto a los niveles positivos y negativos de la satisfacción laboral. A partir de este estudio se sugiere la evaluación de la satisfacción laboral por medio de un instrumento de tipo facetado con el objeto de profundizar en futuras investigaciones.

Blanco (2011) investigo en Caracas, Venezuela, la influencia del estrés laboral (bajo el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa ERI) y el trabajo emocional sobre la salud auto percibida en un grupo laboral muy poco estudiado en Venezuela como son los terapeutas ocupacionales y fisioterapeutas. Material y método: La muestra estuvo conformada por 339 profesionales -222 fisioterapeutas y 117 terapeutas ocupacionales-, a quienes se les aplicaron los cuestionarios sobre estrés laboral (ERI), trabajo emocional (TREMOS), salud auto percibida y autoestima. Resultados: El grupo estudiado presentó altos niveles de recompensa en su trabajo y niveles promedio de esfuerzo e implicación. A través del modelo de regresión lineal, se observó que la dimensión recompensa contribuye de forma significativa a explicar algunas dimensiones de la salud auto-percibida y la autoestima. En cuanto al trabajo emocional, variable de la cual no se han encontrado reportadas experiencias en el país, casi todas sus dimensiones logran predecir la salud; evidenciándose que las exigencias emocionales del trabajo tienen un impacto negativo sobre la salud de este grupo de trabajadores.

García, Luján y Martínez (2009) investigaron en México DF, México, el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica de segundo nivel. Se realizó un estudio transversal, descriptivo, en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Se aplicó un cuestionario validado que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca. Se obtuvo como

resultado que la satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapistas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente). Se concluyó que como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario

Molina y cols (2009) investigaron en Granda, España, el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la misma. El estudio fue de tipo transversal y descriptivo. Se seleccionaron aleatoriamente 75 profesionales de enfermería (total: 510) del Hospital Médico Quirúrgico de la Ciudad Sanitaria “Virgen de las Nieves”. Se autoadministra un cuestionario anónimo, compuesto por el Font-Roja (mide la satisfacción laboral) y variables socio-demográficas y laborales. Se obtuvo como resultado que el grado de satisfacción global del Font Roja resulta medio ( $69,92 \pm 10,48$ ), recorrido entre 24 y 120. La dimensión mejor valorada es la «relación interpersonal con los compañeros» ( $3,82 \pm 0,86$ ) y la peor valorada la «promoción profesional» ( $2,28 \pm 0,75$ ). El bloque o lugar de trabajo es un elemento predictor de la satisfacción laboral ( $\beta=-0,297$ ,  $p=0,018$ ).

Nava y cols (2007) investigaron en México DF, México, la relación entre de la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud, y calidad del cuidado que se brinda. El estudio fue de tipo transversal, observacional y descriptivo. La muestra 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos sociodemográficos y otra miden los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de font roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Se obtuvo como resultado que la

calificación de satisfacción laboral tuvo un promedio global de  $101 \pm 10$ . Los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejor calificados relación interpersonal con jefes y compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Se concluye que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción; así como, de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Mañas (2007) en su artículo “La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional” realizó un estudio que consistió en analizar minuciosamente el papel del compromiso de los empleados en la admiración pública y reflejar que repercusión provoca en la institución. Para ello, se incluye una línea de investigación donde un conjunto de variables como la satisfacción laboral, la satisfacción por la vida y el bienestar psicológico se utilizan con antecedentes del compromiso.

### **Antecedentes nacionales**

Núñez y Díaz (2012) investigaron en Lambayeque, Perú, el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la región Lambayeque. Se obtuvo a través de un resultado profundo, se ha realizado la investigación del entorno a objetivos específicos, es decir vamos a conocer el nivel de satisfacción del personal con respecto al trabajo que realizan, en su centro laboral, la relación con sus jefes y compañeros y por último la satisfacción con respecto a los incentivos, remuneraciones y capacitaciones que reciben. Para la recolección de datos se ha trabajado con una encuesta que es un instrumento en forma de cuestionario, para obtención de las respuestas hemos utilizado el método de Escala de Likert. Se ha tomado como base cuatro dimensiones que han sido clasificadas por los investigadores (satisfacción con: trabajo que realizan, con su centro de trabajo, con sus compañeros y jefes, con las remuneraciones, capacitaciones que reciben). Debido a que no conocemos nuestra población

exacta, hemos trabajado con una muestra de 250 trabajadores encuestados con un margen de confiabilidad del 95% y de error 5%

Gaviria y Díaz (2013) investigaron en Tarapoto, Perú, la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II -2 Tarapoto. Se estableció un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, cuya población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería, los mismos que formaron la muestra al 100%. El instrumento utilizado para identificar estrés laboral fue el cuestionario “La Escala de Estrés de Enfermería - NSS” elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson. Para la recolección de datos sobre el desempeño profesional se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional. Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor  $p=0.003$ ,  $\chi^2=11,395$ . Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Abordaje de la Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es definida por Schermerhurn, Hunt y Osborn (2005, citado por Salazar, 2013) como: “el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”. Dos elementos cabe destacar en ésta definición: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción

propriadamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido.

Por otro lado, Davis y Newstrom (2003, citado por Salazar, 2013), estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”. Ésta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propriadamente dicha) o desfavorables (insatisfacción)

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001, citado por Salazar, 2013), la satisfacción laboral es “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”. En ésta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo.

Según Locke, (1968, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012), la satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona.

Para Palma (2005, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

### **Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo**

A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales. (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012)

- **Teoría de Higiene-Motivacional.** Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral,

y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. (Herzberg, 1968, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

- **Teoría del Ajuste en el trabajo.** Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

- **Teoría de la discrepancia.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o

bloqueo de la consecución de los valores laborales. (Locke, 1968, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

- **Teoría de la satisfacción por facetas.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. (Lawler, 1973, citado por, Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

- **Teoría de los eventos situacionales.** En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. (McAfee y Glassman 1992, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012).

Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

### **Fuentes de la satisfacción laboral**

Sánchez (2011) identifica de distintos autores las fuentes de satisfacción laboral, que son las siguientes:

**Intrínsecas:** tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto.

**Extrínsecas:** referida a los factores externos y/o ambientales que pueden llegar a influir en el grado de satisfacción que pueda llegar a ostentar el colaborador. Entre ellas podemos mencionar las siguientes:

- Retribución e incentivos económicos, como el sueldo, otras pagas y no económicos como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional. El reconocimiento del trabajo que se realiza estaría en estos aspectos.
- Sociales, derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.
- Derivadas de la empresa, como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos

de toma de decisiones. Otros aspectos responden a características objetivas de la empresa, como el tamaño.

Herzberg (1989, citado en Martínez, 2004) recalca que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos. Así, la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo. Hablaríamos en este caso del logro o satisfacción que supone el completar una tarea o alcanzar objetivos, la responsabilidad que se ejerce, el crecimiento o avance que supone en la carrera personal o profesional del trabajador y el reconocimiento, ya sea formal o informal, directo o indirecto que recibe.

Los factores de insatisfacción están relacionados más bien con el ámbito de trabajo o clima laboral. Nos referimos a las condiciones materiales, a la seguridad en el empleo, a las políticas de la empresa, al tipo de supervisión al que se está sometido, al estatus que se goza y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

### **Consecuencias de la satisfacción laboral**

Ferreira y cols (2006) manifiesta que las consecuencias de la satisfacción laboral son:

- Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar.
- Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo.
- Menor cantidad de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.

- Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento.

### **Factores que inciden en la satisfacción laboral**

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001, citado por Arnedo y Castillo, 2009), los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.

Para Herzberg (1999, citado por Arnedo y Castillo, 2009), existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

Fernández-Ríos (1999, citado por Arnedo y Castillo, 2009), considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, Fernández-Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Arnedo y Castillo (2009) refieren que la satisfacción laboral está compuesta por siete factores:

- **Retribución económica.** Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

- Condiciones físicas del entorno de trabajo. Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
- Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa. Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.
- Relaciones con los compañeros de trabajo. Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
- Apoyo y respeto a los superiores. Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- Reconocimiento por parte de los demás. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
- Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.
- Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

### **Consecuencias Positivas de la satisfacción laboral**

Las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran

con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos. (Chiavenato, 2005)

Además de la preocupación por saber cuáles aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito organizacional. (Chiavenato, 2005)

Ahora bien, una de las mayores preocupaciones de las organizaciones, es la productividad que ésta pueda conseguir por medio de sus miembros, por ésta razón y considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros. Cabe destacar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas. (Chiavenato, 2005)

En lo que respecta al ausentismo, se podría decir que es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo pudiera paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización. (Chiavenato, 2005)

En las organizaciones son inevitables ciertos niveles de ausentismo debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por lo tanto se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. Sin embargo, Flores (2000, citado por Arnedo y Castillo, (2009), señala que: “la causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo”.

El sentir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre

calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos.

También es importante señalar que la rotación trae consigo mayores gastos en el reclutamiento, selección, entrenamiento y capacitación del personal, así como también afecta las relaciones interpersonales y, por lo tanto, la productividad de la organización.

En resumen, podría decirse que mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación de personal.

### **2.2.2. Abordaje del Estrés Laboral**

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956, citado por Ardon, 2008) como: reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)

El estrés ha sido estudiado como el estímulo o la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo ya sea por grandes acontecimientos (muerte, separación, despido, acontecimientos catastróficos, etc.); pequeños contratiempos (laborales, relaciones sociales, etc.) o estímulos permanentes (son de menor intensidad, pero de mayor duración como los ruidos, hacinamiento)

Para Sells (1970, citado por Barrezueta, 2013) estrés es la falta de disponibilidad de respuestas adecuadas ante una situación que produce consecuencias importantes y graves.

Para Appley y Trunbull (1967, citados por Barrezueta, 2013) se trata de situaciones nuevas e intensas, rápidamente cambiantes e inesperadas

Pepitone (1967, citado por Barrezueta, 2013) considera que son los motivos implicados en situaciones específicas como el logro.

Para McGrath (1970, citado por Barrezueta, 2013) el estrés es un importante desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad bajo condiciones en las que el fracaso en la solución de la situación tiene importantes consecuencias percibidas. En este grupo de definiciones se encuentra la teoría del ajuste entre persona y entorno.

Troht y Andersen (1997) definen al estrés laboral como la molestia e incomodidad generada por cualquier estímulo interno o externo que es percibido como amenaza o peligro.

## **Teorías relacionadas con el estrés**

### **A. Teoría Psicológica**

Lazarus y Folkman (1984, citados por Ardon, 2008), definieron el estrés psicológico como una relación particular entre la persona y el entorno, valorada por la persona como una situación que le sobrepasa o pone en peligro su bienestar.

Aspectos significativos de esta definición. Lazarus y Folkman adoptan una posición basada en la interacción, afirmando que el estrés hace referencia a una relación existente entre la persona y el entorno. También considera que la clave de esta interacción es la valoración personal de la situación psicológica.

Por último creen que esta situación debe considerarse como una condición amenazante, desafiante o peligrosa.

### **B. Teoría Biológica:**

Cannon (1923, citado por Ardon, 2008), introduce el término estrés para referirse a la reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes.

Desde el punto de vista biológico se pueden definir los estímulos o situaciones en estresores, que por su capacidad para producir cambios fisiológicos en el organismo, automáticamente disparan la respuesta de

estrés, causando enfermedades como: Colitis, Úlceras Gástricas, Migrañas, Gastritis, Lumbago Los estímulos aversivos pueden producir, además de respuestas emocionales negativas, un daño en la salud de las personas. Por ejemplo los sucesos familiares que causan estrés, como mudanzas, cambio de empleo, divorcio y muerte. Muchos de estos efectos dañinos no son producidos por los propios estímulos. Si no por las reacciones a ellos. Por tanto la expresión de las emociones negativas puede tener efectos negativos, sobre quienes las experimentan y sobre aquellas con quienes interactúan.

### **C. Teoría Social:**

Los teóricos Lazarus y Folkman (1984, citados por Ardon, 2008), consideraron la salud y la energía como una de las fuentes importantes de afrontamiento. Los individuos fuertes y saludables pueden responder mejor a las demandas externas e internas que las personas débiles, enfermas y cansadas. Dentro de estas resistencias aparecen las habilidades sociales. La confianza que uno tiene en su propia capacidad de hacer que otras personas colaboren puede constituir una importante fuente de manejo del estrés. Íntimamente relacionado con este recurso está el Apoyo social o la sensación de aceptación, afecto o valoración por parte de otras personas.

Según esta teoría existen circunstancias que el individuo experimenta cuando se relaciona con su medio ambiente y con la sociedad que lo rodea y éstas muchas veces pueden convertirse en algo nocivo para la salud y el equilibrio de su relación con los demás y el trabajo mismo provocando el estrés.

### **D. Teoría Industrial:**

Vitaliano y Cols. (1988, citados por Ardon, 2008), Establecieron diversos estudios han confirmado que la combinación entre una exigencia elevada y un escaso nivel de control produce estrés a la vez que está relacionada con las enfermedades cardiovasculares.

El avance tecnológico ha provocado que el trabajo manual, artesanal sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena, a veces viable, pero muy veloz, quizá menos fatigoso físicamente. Por otra

parte, la sociedad organizada pide a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar. Todo lo anterior, potencia los factores causantes de estrés.

### **Tipo de estrés laboral**

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

El crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

### **Fuentes del estrés laboral**

Sánchez (2011) refiere que se puede distinguir seis fuentes típicas de estrés laboral:

- Las condiciones físicas de trabajo son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes del estrés.

- La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes.
- La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés.
- Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías
- El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo
- Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés.

### **Factores desencadenantes del estrés laboral**

Basados en Bresó y Dolan (2008, citados por Sánchez, 2011) podemos indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral:

- Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.
- Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas
- Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.

### **Consecuencias del estrés**

Selye (1978, citado por Lucas, 2014) establece una clasificación de los síntomas del estrés, estableciendo 3 categorías:

### **A. Efectos Psicológicos:**

Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad y aspectos cognitivos; Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

### **B. Efectos Psicosociales:**

Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.

### **C. Efectos Biológicos:**

Aumento de las catecolamina (hormonas) y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudos de la garganta, entumecimiento y escozor de las extremidades.

### **D. Efectos Laborales:**

Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

### **Fases del estrés a nivel fisiológico**

Selye (1978, citado en Lucas, 2014) establece una clasificación de las fases del estrés a nivel fisiológico, argumentando las siguientes:

- **Reacción de Alarma:** ante la situación de estrés el organismo produce de manera inmediata una hiperactivación a nivel fisiológico. Si esto permite superar la situación de estrés (es decir facilita la puesta en marcha de las conductas específicas adecuadas). Se pone fin al SGA. En caso contrario, la situación de estrés mantenida provoca el paso a una segunda fase.

- **Fase de Resistencia:** el organismo enfrentado a la situación de estrés sigue manteniendo un nivel de hiperactivación superior al normal en su entorno por superar esta situación de estrés. Esta hiperactivación no puede mantenerse indefinidamente, pues las reservas del organismo, que se están gastando a mayor velocidad de lo que se adquieren, tienen un fin. Si el esfuerzo mantenido permite llegar a la solución, se pondrá fin al SGA; pero si no es así al concluir las reservas de energía del sujeto pasará a la siguiente fase.
- **Fase de agotamiento:** el organismo pierde ya capacidad de activación de forma que incluso cae bajo los niveles habituales debido a la falta de recursos. Si, a pesar de todo, se intenta mantener la activación al máximo posible, el resultado será el agotamiento, salvo en casos extremos, no es irreversible, y el descanso más o menos prolongado puede permitir al organismo recuperar progresivamente sus reservas.

### 2.2.3 Marco Conceptual

- Satisfacción laboral:** Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (Palma, 2005)
- Estrés laboral:** Molestia e incomodidad generada por cualquier estímulo interno o externo que es percibido como amenaza o peligro. (Troht y Andersen, 1997)

# **CAPÍTULO III**

# **RESULTADOS**

**Tabla 1**

*Niveles alcanzados en las dimensiones de la Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo*

Indicadores	Alto		Medio		Bajo		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Condiciones Físicas y Materiales	49	32.0	74	48.4	30	19.6	153	100.0%
Beneficios Laborales y Remunerativos	45	29.4	69	45.1	39	25.5	153	100.0%
Políticas Administrativas	37	24.2	67	43.8	49	32.0	153	100.0%
Relaciones Sociales	29	19.0	81	52.9	43	28.1	153	100.0%
Desarrollo Personal	40	26.1	76	49.7	37	24.2	153	100.0%
Desempeño de Tareas	22	14.4	88	57.5	43	28.1	153	100.0%
Relación con la Autoridad	15	9.8	118	77.1	20	13.1	153	100.0%

*Fuente: datos alcanzados en el estudio*

Se aprecia en la Tabla 1, una predominancia de nivel medio en las dimensiones: Condiciones Físicas y Materiales, Beneficios Laborales y Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad, de la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.

**Tabla 2**

*Niveles alcanzados en los indicadores de la Escala de Estresores Laborales en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo*

Indicadores	Alto		Medio		Bajo		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Relación con los jefes	33	21.6	76	49.7	44	28.8	153	100.0%
Preparación inadecuada	26	17.0	71	46.4	56	36.6	153	100.0%
Carencia de sostén	41	26.8	80	52.3	32	20.9	153	100.0%
Conflicto con otros trabajadores	31	20.3	71	46.4	51	33.3	153	100.0%
Sobrecarga de trabajo	54	35.3	69	45.1	30	19.6	153	100.0%
Incertidumbre respecto al tratamiento	11	7.2	90	58.8	52	34.0	153	100.0%
Vulnerabilidad	37	24.2	67	43.8	49	32.0	153	100.0%
Satisfacción	31	30.1	50	48.5	22	21.4	153	100.0%
Autoestima	35	34.0	44	42.7	24	23.3	153	100.0%

*Fuente: datos alcanzados en el estudio*

Se observa en la Tabla 2, una predominancia de nivel medio en las dimensiones: Relación con los jefes, Preparación inadecuada, Carencia de sostén, Conflicto con otros trabajadores, Sobrecarga de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento, Vulnerabilidad, Satisfacción y Autoestima, del Estrés Laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.

**Tabla 3**

*Correlación de Pearson entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo*

		Satisfacción Laboral		
		Pearson	p	Significancia
Estrés Laboral		-.426	.000	***
Nota:	***0.01	**0.05	*No significativo	

Se puede leer en la Tabla 3, que existe correlación negativa con magnitud significativa, entre la Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.

**Tabla 4**

*Correlación de Pearson entre la dimensión CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES de la Satisfacción Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo*

Estrés Laboral	Satisfacción Laboral			
	CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES			
	Áreas	Pearson	p	Significancia
Relación con los jefes	-.083	.154	*	
Preparación inadecuada	.314	.000	***	
Carencia de sostén	-.252	.000	***	
Conflicto con otros trabajadores	.116	.207	*	
Sobrecarga de trabajo	-.195	.031	**	
Incertidumbre respecto al tratamiento	.270	.023	**	
Vulnerabilidad	-.355	.027	**	
Satisfacción	.163	.280	*	
Autoestima	-.092	.168	*	
Nota:	***0.01	**0.05	*No significativo	

Se aprecia en la Tabla 4, que existe una correlación positiva con magnitud significativa entre la dimensión Condiciones Físicas y Materiales de la Satisfacción Laboral, con las dimensiones: Preparación inadecuada e Incertidumbre respecto al tratamiento del Estrés Laboral; y una correlación negativa con magnitud significativa con las dimensiones Carencia de sostén, Sobrecarga de trabajo y Vulnerabilidad.

**Tabla 5**

*Correlación de Pearson entre la dimensión BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS de la Satisfacción Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo*

		Satisfacción Laboral		
Estrés Laboral		BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS		
Áreas	Pearson	p	Significancia	
Relación con los jefes	-.124	.221	*	
Preparación inadecuada	.325	.000	***	
Carencia de sostén	-.319	.484	*	
Conflicto con otros trabajadores	.232	.000	***	
Sobrecarga de trabajo	.184	.031	**	
Incertidumbre respecto al tratamiento	.392	.025	**	
Vulnerabilidad	-.461	.000	***	
Satisfacción	.342	.210	*	
Autoestima	.214	.153	*	

Nota:      \*\*\*0.01      \*\*0.05      \*No significativo

Se observa en la Tabla 5, que existe una correlación positiva con magnitud significativa entre la dimensión Beneficios Laborales y Remunerativos de la Satisfacción Laboral, con las dimensiones: Preparación inadecuada, Conflicto con otros trabajadores, Sobrecarga de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento del Estrés Laboral; y una correlación negativa con magnitud significativa con la dimensión Vulnerabilidad.

**Tabla 6**

*Correlación de Pearson entre la dimensión POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS de la Satisfacción Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo*

Estrés Laboral	Satisfacción Laboral		
	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS		
Áreas	Pearson	p	Significancia
Relación con los jefes	-.103	.186	*
Preparación inadecuada	.207	.037	**
Carencia de sostén	-.033	.065	*
Conflicto con otros trabajadores	-.158	.273	*
Sobrecarga de trabajo	.157	.272	*
Incertidumbre respecto al tratamiento	.095	.174	*
Vulnerabilidad	-.231	.000	***
Satisfacción	.142	.128	*
Autoestima	.237	.207	*

Nota:      \*\*\*0.01      \*\*0.05      \*No significativo

Se puede leer en la Tabla 6, que existe una correlación positiva con magnitud significativa entre la dimensión Políticas Administrativas de la Satisfacción Laboral, con la dimensión: Preparación inadecuada del Estrés Laboral; y una correlación negativa con magnitud significativa con la dimensión Vulnerabilidad.

**Tabla 7**

*Correlación de Pearson entre la dimensión RELACIONES SOCIALES de la Satisfacción Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo*

Estrés Laboral	Satisfacción Laboral		
	RELACIONES SOCIALES		
Áreas	Pearson	p	Significancia
Relación con los jefes	-.088	.162	*
Preparación inadecuada	-.227	.000	***
Carencia de sostén	-.253	.000	***
Conflicto con otros trabajadores	.118	.211	*
Sobrecarga de trabajo	.107	.193	*
Incertidumbre respecto al tratamiento	-.113	.204	*
Vulnerabilidad	-.266	.000	***
Satisfacción	-.312	.021	**
Autoestima	.114	.205	*

Nota:      \*\*\*0.01      \*\*0.05      \*No significativo

Se aprecia en la Tabla 7, que existe una correlación negativa con magnitud significativa entre la dimensión Relaciones Sociales de la Satisfacción Laboral, con las dimensiones: Preparación inadecuada, Carencia de sostén, Vulnerabilidad, Satisfacción del Estrés Laboral.

**Tabla 8**

*Correlación de Pearson entre la dimensión DESARROLLO PERSONAL de la Satisfacción Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo*

Estrés Laboral	Satisfacción Laboral		
	DESARROLLO PERSONAL		
Áreas	Pearson	p	Significancia
Relación con los jefes	.095	.174	*
Preparación inadecuada	-.291	.026	**
Carencia de sostén	.245	.393	*
Conflicto con otros trabajadores	.221	.022	**
Sobrecarga de trabajo	.212	.350	*
Incertidumbre respecto al tratamiento	-.307	.000	***
Vulnerabilidad	.401	.572	*
Satisfacción	-.236	.031	**
Autoestima	-.142	.000	***

Nota:      \*\*\*0.01              \*\*0.05              \*No significativo

Se observa en la Tabla 8, que existe una correlación positiva con magnitud significativa entre la dimensión Desarrollo Personal de la Satisfacción Laboral, con las dimensiones: Conflicto con otros trabajadores del Estrés Laboral; y una correlación negativa con magnitud significativa con las dimensiones: Preparación inadecuada, Incertidumbre respecto al tratamiento y Autoestima.

**Tabla 9**

*Correlación de Pearson entre la dimensión DESEMPEÑO DE TAREAS de la Satisfacción Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo*

Estrés Laboral	Satisfacción Laboral		
	DESEMPEÑO DE TAREAS		
Áreas	Pearson	p	Significancia
Relación con los jefes	.057	.108	*
Preparación inadecuada	-.190	.023	**
Carencia de sostén	.103	.186	*
Conflicto con otros trabajadores	-.090	.165	*
Sobrecarga de trabajo	.235	.041	**
Incertidumbre respecto al tratamiento	.093	.171	*
Vulnerabilidad	-.224	.000	***
Satisfacción	.124	.221	*
Autoestima	-.135	.238	*

Nota:      \*\*\*0.01      \*\*0.05      \*No significativo

Se puede leer en la Tabla 9, que existe una correlación positiva con magnitud significativa entre la dimensión Desempeño de Tareas de la Satisfacción Laboral, con las dimensión Sobrecarga de trabajo del Estrés Laboral; y una correlación negativa con magnitud significativa con las dimensiones Preparación inadecuada y Vulnerabilidad

**Tabla 10**

*Correlación de Pearson entre la dimensión RELACIÓN CON LA AUTORIDAD de la Satisfacción Laboral y las dimensiones del Estrés Laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo*

Estrés Laboral	Satisfacción Laboral		
	RELACIÓN CON LA AUTORIDAD		
Áreas	Pearson	p	Significancia
Relación con los jefes	.147	.108	*
Preparación inadecuada	-.218	.040	**
Carencia de sostén	.115	.186	*
Conflicto con otros trabajadores	-.090	.165	*
Sobrecarga de trabajo	-.324	.000	***
Incertidumbre respecto al tratamiento	.136	.171	*
Vulnerabilidad	-.249	.000	***
Satisfacción	.412	.584	*
Autoestima	-.237	.383	*

Nota:      \*\*\*0.01      \*\*0.05      \*No significativo

Se aprecia en la Tabla 10, que existe una correlación negativa con magnitud significativa entre la dimensión Relación con la Autoridad de la Satisfacción Laboral, con las dimensiones: Preparación inadecuada, Sobrecarga de trabajo y Vulnerabilidad del Estrés Laboral.

# **CAPÍTULO IV**

## **ÁNÁLISIS DE**

### **RESULTADOS**

Al analizar los resultados encontrados, se acepta la hipótesis general de la investigación que dice: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y estrés laboral en los trabajadores de una empresa de salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional está vinculada estrechamente a la molestia e incomodidad generada por cualquier estímulo interno o externo que es percibido como amenaza o peligro.

En contraste, Sánchez (2011), realizó una investigación “Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera”, cuyo objetivo fue explorar vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de una empresa de cereales de San Lorenzo, Buenos Aires, encontraron como resultado que existe una relación negativa entre estrés laboral y satisfacción laboral, es decir los trabajadores que manifiestan menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés; asimismo una relación negativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico, donde los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Y finalmente una relación positiva entre bienestar psicológico y satisfacción laboral.

Por otro lado, Gaviria y Díaz (2013) investigaron en Tarapoto, Perú, la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, en los profesionales de enfermería de los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y ginecoobstetricia del Hospital II -2 Tarapoto, encontrando como resultado que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional en los sujetos de estudio.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Condiciones Físicas y/o Materiales y la Relación con los jefes en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la percepción del trabajador sobre los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo, es ajeno a

el grado de estrés generado a partir del exceso de críticas y /o conflictos generados en la relación con los jefes o supervisores.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Condiciones Físicas y/o Materiales y la Preparación inadecuada en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la infraestructura, ambiente y utensilios que brinda la empresa para el desarrollo de las actividades de los empleados, influye en la ansiedad producto de la incapacidad de resolver situaciones en la atención al público. Esto es apoyado por Fayol (1910 ,citado por Robbins, 2004) planteó el mejoramiento del ambiente físico de trabajo, de manera que el ruido, la falta de ventilación, iluminación y comodidad general en el trabajo, no reduzcan la eficiencia del trabajador. Lo que se sustenta, con algunas pruebas realizadas en los diseños del espacio como el acceso, la comodidad y la flexibilidad de los empleados, ejercen un influjo positivo en la motivación y la productividad laboral, cuando las condiciones no son apropiadas o no se presentan, produce “insatisfacción” en el trabajador, repercutiendo en bajos niveles de desempeño y en la calidad de los productos o servicios producidos.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Condiciones Físicas y/o Materiales y la Carencia de Sostén en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el agrado y satisfacción del colaborador con las instalaciones y ambientes de la empresa, influye en la presión producto de la ausencia de soporte por parte del equipo de trabajo. Esto es apoyado por Davis (1991) manifiesta que los elementos claves de las organizaciones son: las personas, el ambiente y tecnología, están interrelacionados entre sí y requieren de una estructura formal que defina sus funciones en el interior de la organización, dentro del cual se verifica el proceso administrativo, definen decisiones ejecutivas originadas en la planeación, en la gestión de sistema de trabajo efectivo, una red de comunicaciones, identidad tanto para los individuos y la organización.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Condiciones Físicas y/o Materiales y los Conflictos con otros trabajadores en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la complacencia de laborar dentro de un ambiente idóneo, que preste las condiciones necesarias para el desarrollo del trabajo, es ajeno a la incomodidad generada por los conflictos con los compañeros de trabajo. Ante ello, Chiavenato (1991, citado en Apuy, 2008) refiere que en la organización surgen conflictos que se originan por diversas causas o diferencias de percepciones e intereses relacionados con una misma realidad y forman parte de la vida institucional. Siendo así, en ambientes conflictivos y con discordias (antagonismos, resentimientos, desconfianza, etc.) sucede precisamente lo inverso. Aunque el empleado presente excelentes condiciones físicas y fisiológicas, su eficiencia sufrirá la influencia del desajuste social.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Condiciones Físicas y/o Materiales y la Sobrecarga de trabajo en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la percepción del trabajador sobre los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo, influye en la presión de realizar una gran cantidad de actividades en un tiempo reducido.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Condiciones Físicas y/o Materiales y la Incertidumbre respecto al tratamiento en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la percepción del ambiente físico donde se desarrolla las labores de forma continua, influye en la ansiedad generada a partir del desconocimiento o incertidumbre sobre la información que se brinda al público.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Condiciones Físicas y/o Materiales y la Vulnerabilidad en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que

el agrado del trabajador por realizar sus obligaciones dentro de un ambiente físico idóneo, influye en la preocupación de ser susceptible a los problemas y conflictos cotidianos que la vida y el destino tiende a presentar. Esto es apoyado por Apuy (2008), quien refiere que toda organización, necesita de una serie de condiciones y de infraestructura física apropiadas, una localización geográfica, para hacer accesible los servicios de salud a la población de una manera funcional, que les permita satisfacer las expectativas de los usuarios internos como externos. Igualmente las condiciones ambientales físicas y psicosociales, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas, deben ser congruentes con la naturaleza misma del trabajo.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Condiciones Físicas y/o Materiales y la Satisfacción en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la percepción de las instalaciones y el espacio designado para el desarrollo de las labores, es ajeno a La preocupación constante por alcanzar felicidad y bienestar en el entorno laboral y familiar. En contraste, Herzberg (1989, citado en Martínez, 2004) refiere que factores de insatisfacción están relacionados más bien con el ámbito de trabajo o clima laboral. Nos referimos a las condiciones materiales, a la seguridad en el empleo, a las políticas de la empresa, al tipo de supervisión al que se está sometido, al estatus que se goza y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Condiciones Físicas y/o Materiales y la Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el agrado de laborar dentro de un ambiente cómodo que facilite la realización de las obligaciones y responsabilidades, es ajeno a la visión positiva que pueda se pueda tener de sí mismo, reconociendo adecuadamente sus cualidades. En contraste, Fernández-Ríos (1999, citado por Arnedo y Castillo, 2009), considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las

condiciones en las cuales se realiza el trabajo, teniendo como principal factor a las condiciones físicas del entorno de trabajo y seguridad.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre los Beneficios Laborales y/o Remunerativos y la Relación con los jefes en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el grado de complacencia en relación con el pago por la labor que se realiza, es ajeno a el grado de estrés generado a partir del exceso de críticas y /o conflictos generados en la relación con los jefes o supervisores. En contraste, Jaramillo y Gonzales (2010) manifiesta que la Administración del Recurso Humano garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva, en el caso contrario la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, tendiendo una de sus aristas principales en la relación entre mandos medios, supervisores y empleados.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre los Beneficios Laborales y/o Remunerativos y la Preparación inadecuada en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción producto de la remuneración recibida por el trabajo realizado, influye en la ansiedad producto de la incapacidad de resolver situaciones en la atención al público.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre los Beneficios Laborales y/o Remunerativos y la Carencia de Sostén en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el beneficio dinerario mensual que se recibe por el desarrollo del trabajo que se demanda, es ajeno a la presión producto de la ausencia de soporte por parte del equipo de trabajo.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre los Beneficios Laborales y/o Remunerativos y los Conflictos con otros trabajadores en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de

Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción producto de la remuneración mensual recibida influye en la incomodidad generada por los conflictos con los compañeros de trabajo.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre los Beneficios Laborales y/o Remunerativos y la Sobrecarga de trabajo en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la conformidad con la remuneración recibida mensualmente producto del trabajo realizado, influye en la presión de realizar una gran cantidad de actividades en un tiempo reducido. Ante ello, Chiavenato (2005) refiere la sensación que puede evidenciar el trabajador al percibir que su esfuerzo no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre los Beneficios Laborales y/o Remunerativos y la Incertidumbre respecto al tratamiento en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el grado de complacencia en relación con el pago por la labor que se realiza, influye en la ansiedad generada a partir del desconocimiento o incertidumbre sobre la información que se brinda al público.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre los Beneficios Laborales y/o Remunerativos y la Vulnerabilidad en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción producto de la remuneración recibida por el trabajo realizado, influye en la preocupación de ser susceptible a los problemas y conflictos cotidianos que la vida y el destino tiende a presentar. Esto es apoyado por Sánchez (2011), quien destaca que una de las principales fuentes de satisfacción laboral es la retribución e incentivos económicos, como el sueldo, otras pagas y no económicos como el estatus

social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional. El reconocimiento del trabajo que se realiza estaría en estos aspectos.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre los Beneficios Laborales y/o Remunerativos y la Satisfacción en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el beneficio dinerario mensual que se recibe por el desarrollo del trabajo que se demanda, es ajeno a La preocupación constante por alcanzar felicidad y bienestar en el entorno laboral y familiar. En contraste, Dawes, (1994, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012) refiere que cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre los Beneficios Laborales y/o Remunerativos y la Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción producto de la remuneración mensual recibida es ajeno a la visión positiva que pueda se pueda tener de sí mismo, reconociendo adecuadamente sus cualidades. En contraste, Lawler (1973, citado por, Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012) sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Políticas Administrativas y la Relación con los jefes en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el grado de satisfacción frente a los lineamientos o normas institucionales propuestas por la institución, es ajeno a el grado de estrés generado a partir del exceso de críticas y /o conflictos generados en la relación con los jefes o supervisores.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Políticas Administrativas y la Preparación inadecuada en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el agrado por las normas y reglamentos impuestos por la institución, influye en la ansiedad producto de la incapacidad de resolver situaciones en la atención al público. Esto es apoyado por Bergeron (1983, citado en Apuy, 2008) refiere que el ambiente interno de las organizaciones de trabajo comprende dos grupos de factores, el primero relacionado con la estructura interna de la organización: objetivos y políticas, la misión, la visión, la planificación operativa y la tecnología utilizada y el segundo grupo incluye los conocimientos adquiridos a partir de los procesos de emergencia de los sistemas sociales de las organizaciones, normas transmitidas a los equipos de trabajo, actitudes de los miembros, el fenómeno de liderazgo y las estructuras internas de los grupos, son los factores más importantes influyentes en la conducta individual y en la evolución de la organización.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Políticas Administrativas y la Carencia de Sostén en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la complacencia ligado a las normas administrativas que maneja la institución, es ajeno a la presión producto de la ausencia de soporte por parte del equipo de trabajo. Ante ello, Sánchez (2011) manifiesta que una de las principales fuentes de satisfacción laboral son aquellas derivadas de la empresa, como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones. Otros aspectos responden a características objetivas de la empresa, como el tamaño.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Políticas Administrativas y los Conflictos con otros trabajadores en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción ligada a los procedimientos y procesos administrativos instaurados por la empresa, es ajeno a la incomodidad generada por los conflictos con los compañeros de trabajo. En contraste,

Sánchez (2011) manifiesta que la satisfacción laboral depende de ámbito diferentes y tiene orígenes variados: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños que funciona a modo de microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas. Por otro lado está el conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humano de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Políticas Administrativas y la Sobrecarga de trabajo en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el agrado por el manejo administrativo por parte de la institución, es ajeno que la presión de realizar una gran cantidad de actividades en un tiempo reducido. Ante ello McGrath (1970) refiere que el estrés es un importante desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad bajo condiciones en las que el fracaso en la solución de la situación tiene importantes consecuencias percibidas.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Políticas Administrativas y la Incertidumbre respecto al tratamiento en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el agrado por las normas y reglamentos impuestos por la institución, es ajeno a ansiedad generada a partir del desconocimiento o incertidumbre sobre la información que se brinda al público. En contraste, Hans Selye (1978, citado en Lucas, 2014) manifiesta que cuando el individuo evidencia estrés, percibe que su organismo pierde ya capacidad de activación de forma que incluso cae bajo los niveles habituales debido a la falta de recursos. Si, a pesar de todo, se intenta mantener la activación al máximo posible, el resultado será el agotamiento, salvo en casos extremos, no es irreversible, y el descanso más o menos prolongado puede permitir al organismo recuperar progresivamente sus reservas.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Políticas Administrativas y la Vulnerabilidad en los trabajadores de una

institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el agrado por las normas y reglamentos impuestos por la institución, influye en la preocupación de ser susceptible a los problemas y conflictos cotidianos que la vida y el destino tiende a presentar. Ante ello, Chiavenato (2005) manifiesta que el ausentismo del trabajador por problemas personales, es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo pudiera paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Políticas Administrativas y la Satisfacción en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la complacencia ligado a las normas administrativas que maneja la institución, es ajeno a la preocupación constante por alcanzar felicidad y bienestar en el entorno laboral y familiar. En contraste, Locke, (1968, mencionado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012) sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Políticas Administrativas y la Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción ligada a los procedimientos y procesos administrativos instaurados por la empresa, es ajeno a la visión positiva que pueda tener de sí mismo, reconociendo adecuadamente sus cualidades y valores. En contraste, según Locke, (1968, mencionado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012) refiere que la satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de

satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Relaciones Sociales y la Relación con los jefes en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización, es ajeno a el grado de estrés generado a partir del exceso de críticas y /o conflictos generados en la relación con los jefes o supervisores. En contraste, Bergeron (1983, citado por Apuy, 2008) refiere que para el administrador: un empleado motivado es aquel que realmente quiere realizar su trabajo de la mejor manera posible y que lo demuestra por sus esfuerzos colaboración, puntualidad, dedicación, etc. Esta apariencia comprende dos aspectos: el psicológico que no se puede observar de manera directa (el deseo, intención, la voluntad de hacer las cosas bien) y el aspecto más concreto y fácilmente observable la motivación.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Relaciones Sociales y la Preparación inadecuada en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la percepción sobre las relaciones interpersonales que se manejan al interior de la institución, influye en la ansiedad producto de la incapacidad de resolver situaciones en la atención al público. Esto es apoyado por Fajardo (1998, citado por Apuy, 2008), quien manifiesta que para muchas personas, desenvolverse en el trabajo con las presiones, el ritmo de vida acelerado e interacción con los demás, es otra fuente de estrés, lo que representa un reto poder trabajar y vivir en armonía con los compañeros de trabajo, por eso se dice que el trabajo es más que las meras actividades o tareas que se realizan a diario, requiere interactuar con los compañeros, jefaturas y clientes, acatar normas, cumplir objetivos y reglas, además de conducirse apropiadamente. No es necesario ser un experto para saber cómo afectan a las personas los conflictos conyugales, las problemáticas familiares (relaciones padres-hijos, relaciones entre hermanos, crisis de adolescencia, etc.) o las relaciones

humanas insatisfactorias en el trabajo.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Relaciones Sociales y la Carencia de Sostén en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción producto de las relaciones interpersonales que se puedan generar dentro de la empresa, influye en la presión producto de la ausencia de soporte por parte del equipo de trabajo. En contraste, Chiavenato (2005) manifiesta que las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Relaciones Sociales y los Conflictos con otros trabajadores en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la percepción referida a la integración grupal al interior de la institución, es ajeno a la incomodidad generada por los conflictos con los compañeros de trabajo. En contraste, Sánchez (2011) refiere que una de las principales fuentes de satisfacción, son las derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Relaciones Sociales y la Sobrecarga de trabajo en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la percepción sobre las relaciones interpersonales que se puedan generar entre los compañeros de trabajo, es ajeno a la presión de realizar una gran cantidad de actividades en un tiempo reducido. Esto es apoyado por Bresó y Dolan (2008, citado por Sánchez, 2011), quienes manifiestan que una factor

determinante de la presencia de estrés es sin lugar a dudas las demandas laborales, son las características del trabajo que uno mismo realiza, las cuales requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Relaciones Sociales y la Incertidumbre respecto al tratamiento en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el grado de complacencia ligada a la interacción social, es ajeno a ansiedad generada a partir del desconocimiento o incertidumbre sobre la información que se brinda al público.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Relaciones Sociales y la Vulnerabilidad en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el grado de satisfacción producto de las interacciones de índoles social que se generan al interior de la institución, influye en la preocupación de ser susceptible a los problemas y conflictos cotidianos que la vida y el destino tiende a presentar. Esto es apoyado por Lazarus y Folkman (1984, citados por Ardon R, 2008), quienes manifiestan que el estrés psicológico se genera como una relación particular entre la persona y el entorno, valorada por la persona como una situación que le sobrepasa o pone en peligro su bienestar.

Aspectos significativos de esta definición. Lazarus y Folkman adoptan una posición basada en la interacción, afirmando que el estrés hace referencia a una relación existente entre la persona y el entorno. También considera que la clave de esta interacción es la valoración personal de la situación psicológica.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Relaciones Sociales y la Satisfacción en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la complacencia que pueda ostentar un trabajador producto de las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, influye en la preocupación

constante por alcanzar felicidad y bienestar en el entorno laboral y familiar. En contraste, Sánchez (2011) refiere que las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral, lo cual tiende a afectar directamente la satisfacción que pueda ostentar el colaborador. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre las Relaciones Sociales y la Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la percepción sobre los lazos de compañerismo y amistad generados al interior de la empresa, es ajeno a la visión positiva que pueda tener de sí mismo, reconociendo adecuadamente sus cualidades. Ante ello Fajardo (1989, citado en Apuy, 2008) refiere que las relaciones humanas en el trabajo, constituyen una actividad humana consciente, en la cual el hombre transforma y adapta la naturaleza, para la satisfacción de sus necesidades. Siendo así, se puede mencionar que son procedimientos que satisfacen al máximo las necesidades: psicológicas, sociales y económicas del personal, motivándolo a trabajar a favor del paciente.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Relación con los jefes en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción de los trabajadores ligado a la oportunidad de realizar actividades significativas a su autorrealización, es ajeno a el grado de estrés generado a partir del exceso de críticas y /o conflictos generados en la relación con los jefes o supervisores. En contraste, Maslow (1962, citado en Apuy, 2008) según su guía de necesidades, refiere que en los diferentes niveles que van desde las inferiores hasta las superiores, la necesidad de seguridad del ser humano, no debe representar un peligro para los individuos, y a la vez, vivir en un ambiente cómodo y seguro. La satisfacción adecuada de las necesidades primarias (las necesidades fisiológicas, la estabilidad, seguridad y, en cierta medida, la de pertenencia), da como resultado un ambiente laboral limpio en el sentido psicológico y no interfiere o compite con el trabajo

a desempeñar. Una vez que la administración haya satisfecho las necesidades de nivel inferior habrá activado otras fuentes de motivación en los trabajadores.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Preparación inadecuada en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la complacencia ligada al desarrollo profesional que brinda la institución, influye en la ansiedad producto de la incapacidad de resolver situaciones en la atención al público. Esto es apoyado por Sánchez (2011) quien manifiesta que las fuentes de satisfacción intrínsecas tienen que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Carencia de Sostén en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la complacencia por las oportunidades de desarrollo profesional que brinda la institución, es ajeno a la presión producto de la ausencia de soporte por parte del equipo de trabajo. En contraste Chiavenato (2005) manifiesta que una de las mayores preocupaciones de las organizaciones, es la productividad que ésta pueda conseguir por medio de sus miembros, por ésta razón y considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y los Conflictos con otros trabajadores en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción con la línea de carrera proporcionada por la empresa, influye en la incomodidad generada por los conflictos con los compañeros de trabajo. Esto es apoyado por Bergeron (1983, citado por

Apuy, 2008), refiere que el hecho de establecer los objetivos y las metas, de forma evidente de lo que debe alcanzarse y los medios para lograrlo, aunque el campo sea diferente para cada persona los principios serán los mismos: el líder se obliga a suplir las deficiencias del ambiente, aún cuando el empleado no contribuya a crear un alto nivel de motivación y satisfacción, si su intervención no corresponde a los requerimientos de una realidad, entonces su comportamiento de liderazgo no es el “apropiado”.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Sobrecarga de trabajo en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el agrado del colaborador por realizar actividades de autorrealización propuestas por la institución, es ajeno a la presión de realizar una gran cantidad de actividades en un tiempo reducido. En contraste, Ferreira y cols (2006) menciona que una de las consecuencias de la satisfacción laboral, es la evidencia de una menor cantidad de síntomas de estrés, ya que la acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Incertidumbre respecto al tratamiento en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que las actividades propuestas por la institución ligadas al desarrollo profesional del empleado, influye en ansiedad generada a partir del desconocimiento o incertidumbre sobre la información que se brinda al público. Esto es apoyado por Bresó y Dolan (2008, citados por Sánchez, 2011) quien refiere que un factor interviniente en el Estrés Laboral es precisamente los recursos personales, referidos a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Vulnerabilidad en los trabajadores de una

institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción del trabajador con la línea de carrera que le proporciona la institución, es ajena a la preocupación de ser susceptible a los problemas y conflictos cotidianos que la vida y el destino tiende a presentar. En contraste Quarstein, McAffe, & Glassman, (1992, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012) manifiestan que las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Satisfacción en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la complacencia con la línea de carrera propuesta por la empresa, influye en la preocupación constante por alcanzar felicidad y bienestar en el entorno laboral y familiar. Esto es apoyado por Herzberg, (1968, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012), quien en su teoría de Higiene-Motivacional refiere que los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance), los cuales son necesarios para que el colaborador de lo mejor de si en el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción con las oportunidades de desarrollo profesional que brinda la empresa, influye en la visión positiva que pueda se pueda tener de sí mismo, reconociendo adecuadamente sus cualidades. Esto es apoyado por Ferreira y cols (2006), quien manifiesta que una de las consecuencias de la satisfacción laboral es sin lugar a dudas la satisfacción con la vida, pues las relaciones entre la

satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo de Tareas y la Relación con los jefes en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora, es ajeno a el grado de estrés generado a partir del exceso de críticas y /o conflictos generados en la relación con los jefes o supervisores. En contraste, Arnedo y Castillo (2009) tiene como factor principal el apoyo y respeto a los superiores, pues es importante la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo de Tareas y la Preparación inadecuada en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la complacencia del colaborador con las actividades que realiza cotidianamente, influye en la ansiedad producto de la incapacidad de resolver situaciones en la atención al público. Ante ello Vitaliano y Cols. (1988, citados por Ardon, 2008) manifiestan que el avance tecnológico ha provocado que el trabajo manual, artesanal sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena, a veces viable, pero muy veloz, quizá menos fatigoso físicamente. Por otra parte, la sociedad organizada pide a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar. Todo lo anterior, potencia los factores causantes de estrés.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo de Tareas y la Carencia de Sostén en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la conformidad del trabajador con el desarrollo de sus propias responsabilidades y obligaciones, es ajena a la presión producto de la ausencia de soporte por parte del equipo de trabajo. En contraste, Lazarus y Folkman (1984, citados por Ardon, 2008), manifiestan que la confianza que uno tiene en su propia

capacidad de hacer que otras personas colaboren puede constituir una importante fuente de manejo del estrés. Íntimamente relacionado con este recurso está el Apoyo social o la sensación de aceptación, afecto o valoración por parte de otras personas.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo de Tareas y los Conflictos con otros trabajadores en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la complacencia del trabajador por la labores que realiza continuamente, es ajena a la incomodidad generada por los conflictos con los compañeros de trabajo. . En contraste, Lazarus y Folkman (1984, citados por Ardon, 2008), manifiestan que existen circunstancias que el individuo experimenta cuando se relaciona con su medio ambiente y con la sociedad que lo rodea y éstas muchas veces pueden convertirse en algo nocivo para la salud y el equilibrio de su relación con los demás y el trabajo mismo provocando el estrés.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo de Tareas y la Sobrecarga de trabajo en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción que ostentan los trabajadores con el desarrollo de las actividades diarias, influye en la presión de realizar una gran cantidad de actividades en un tiempo reducido. Esto es apoyado por Lazarus y Folkman (1984, citados por Ardon, 2008), quienes consideran que la salud y la energía como una de las fuentes importantes de afrontamiento. Los individuos fuertes y saludables pueden responder mejor a las demandas externas e internas que las personas débiles, enfermas y cansadas.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo de Tareas y la Incertidumbre respecto al tratamiento en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la aceptación de las labores que realiza por el trabajador, impuestas por la empresa, es ajeno a ansiedad generada a partir del desconocimiento o incertidumbre sobre la información que se brinda al

público. En contraste, Sánchez (2011) refiere que las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo de Tareas y la Vulnerabilidad en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la aprobación por parte del trabajador con la labor que se realiza, influye en la preocupación de ser susceptible a los problemas y conflictos cotidianos que la vida y el destino tiende a presentar. Esto es apoyado por Cannon (1945), quien refiere que los sucesos familiares que causan estrés, como mudanzas, cambio de empleo, divorcio y muerte. Muchos de estos efectos dañinos no son producidos por los propios estímulos. Si no por las reacciones a ellos. Por tanto la expresión de las emociones negativas puede tener efectos negativos, sobre quienes las experimentan y sobre aquellas con quienes interactúan.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo de Tareas y la Satisfacción en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que el consentimiento de las actividades diarias que realiza el trabajador, impuestas por la institución, es ajeno a La preocupación constante por alcanzar felicidad y bienestar en el entorno laboral y familiar. En contraste, Dawes, (1994, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012) refiere que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre el Desarrollo de Tareas y la Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora, es ajeno a la visión positiva que pueda tener de sí mismo,

reconociendo adecuadamente sus cualidades. En contraste, Herzberg (1989, citado en Martínez, 2004) recalca que las condiciones de satisfacción e insatisfacción laboral poseen orígenes distintos. Así, la satisfacción laboral estaría más relacionada con los aspectos intrínsecos relativos al contenido del trabajo. Hablaríamos en este caso del logro o satisfacción que supone el completar una tarea o alcanzar objetivos, la responsabilidad que se ejerce, el crecimiento o avance que supone en la carrera personal o profesional del trabajador y el reconocimiento, ya sea formal o informal, directo o indirecto que recibe.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la Relación con la Autoridad y la Relación con los jefes en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo, es ajeno a el grado de estrés generado a partir del exceso de críticas y /o conflictos generados en la relación con los jefes o supervisores. En contraste

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la Relación con la Autoridad y la Preparación inadecuada en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la interacción que el colaborador tiene con su supervisor y/o jefe directo, influye en la ansiedad producto de la incapacidad de resolver situaciones en la atención al público. Esto es apoyado por Bresó y Dolan (2008, citado por Sánchez, 2011), quienes refieren que un factor interviniente en el estrés laboral es sin lugar a dudas los recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la Relación con la Autoridad y la Carencia de Sostén en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la complacencia por la interrelación entre el colaborador y su jefe directo, es

ajeno a la presión producto de la ausencia de soporte por parte del equipo de trabajo.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la Relación con la Autoridad y los Conflictos con otros trabajadores en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la conformidad del colaborador por la relación que establece con su supervisor, es ajeno a la incomodidad generada por los conflictos con los compañeros de trabajo. En contraste, Apuy (2008) refiere que es importante que el líder, posea la capacidad de gestionar los ideales del grupo, tenga presente ciertos valores en todo proceso de solución de problemas, como: el respeto hacia la persona, de cómo percibe el problema y cuáles son los argumentos que tiene para mantener su posición, adoptando un enfoque asertivo y a la vez, mostrar empatía en el ambiente para favorecer la adecuada comunicación y la participación, que induzca a los colaboradores a sentirse comprometidos con las soluciones pactadas por el bien grupal. Es necesario, que se clarifique esta posición desde un principio y recordar siempre los objetivos institucionales, cualquiera que sea el proceso.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la Relación con la Autoridad y la Sobrecarga de trabajo en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la presión de realizar una gran cantidad de actividades en un tiempo reducido. Ante ello Vitaliano y Cols. (1988, citados por Ardon, 2008) manifiestan que la combinación entre una exigencia elevada y un escaso nivel de control produce estrés a la vez que está relacionada con las enfermedades cardiovasculares.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la Relación con la Autoridad y la Incertidumbre respecto al tratamiento en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la aceptación de la relación que establece el colaborador con su jefe directo, es ajeno a ansiedad generada a partir del desconocimiento o incertidumbre sobre la información que se brinda al público. Ante ello,

Bergeron (1983, citado por Apuy, 2008), sugieren el enfoque participativo y democrático en los siguientes casos: cuando los empleados quieren y pueden contribuir con la calidad de la decisión, su participación puede aumentar el nivel de aceptación de la decisión, cuando la tarea es compleja, ambigua, difícil y todo el grupo contribuye para alcanzar el éxito, o bien cuando los subalternos desean llegar a una solución, sin realizar un esfuerzo y no represente una situación de stress o peligro inmediato, para alcanzar un liderazgo acorde a la eventualidad.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la Relación con la Autoridad y la Vulnerabilidad en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la satisfacción por la relación que establece el colaborador con su jefe, influye en la preocupación de ser susceptible a los problemas y conflictos cotidianos que la vida y el destino tiende a presentar. Esto es apoyado por Apuy (2008), al mencionar que la dirección es el elemento de la gerencia que logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio del gestor, toda dirección eficaz se basa en principios, en la toma de decisiones directa o delegando dicha autoridad, vigila por el cumplimiento de los aspectos normativos que ordenan el comportamiento de las personas en la organización, y de simultánea que se cumplan en forma adecuada todas las órdenes emitidas.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la Relación con la Autoridad y la Satisfacción en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la complacencia de la relación establecida por el colaborador con su jefe directo, es ajeno a La preocupación constante por alcanzar felicidad y bienestar en el entorno laboral y familiar.

Se rechaza la hipótesis específica que dice: Existe relación significativa entre la Relación con la Autoridad y la Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo, de lo cual se deduce que la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo, es ajeno a la visión positiva que pueda tener de sí mismo,

reconociendo adecuadamente sus cualidades. En contraste Apuy (2008) refiere que si los administradores desean mejorar la motivación y el desempeño, es preciso que enriquezcan el trabajo propiamente dicho y ser realistas, al incrementar su capacidad de generar sentimientos más fuertes de responsabilidad, reconocimiento y progreso, admite conservar un buen ambiente de trabajo, influye en el hecho de evitar la insatisfacción y el deterioro que puede causar en el desempeño.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Conclusiones

- Las dimensiones de la Satisfacción Laboral (Condiciones Físicas y Materiales, Beneficios Laborales y Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, Relación con la Autoridad) se ubican en nivel medio, con porcentajes que oscilan entre 43.8% y 77.1%
- Las dimensiones del Estrés Laboral (Relación con los jefes, Preparación inadecuada, Carencia de sostén, Sobrecarga de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento, Vulnerabilidad, Satisfacción, Autoestima) se ubican en nivel medio, con porcentajes que oscilan entre 42.7% y 52.3%
- Existe 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
- Existe relación positiva con magnitud significativa entre las Condiciones Físicas y/o Materiales y las dimensiones Preparación inadecuada, Incertidumbre respecto; y negativa con magnitud significativa con las dimensiones Carencia de sostén, Sobrecarga de trabajo y Vulnerabilidad en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.
- No existe relación significativa entre las Condiciones Físicas y/o Materiales y las dimensiones Relación con los jefes, Conflictos con otros trabajadores, Satisfacción, Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.
- Existe relación significativa entre los Beneficios Laborales y las dimensiones Preparación inadecuada, Conflicto con otros trabajadores, Sobrecarga de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento; y una negativa con magnitud significativa con la dimensión Vulnerabilidad en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.
- No existe relación significativa entre los Beneficios Laborales y las dimensiones Relación con los jefes, Carencia de Sostén, Satisfacción,

Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.

- Existe relación positiva con magnitud significativa entre las Políticas Administrativas y la dimensión Preparación inadecuada; y negativa con magnitud significativa con la dimensión Vulnerabilidad en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.
- No existe relación significativa entre las Políticas Administrativas y las dimensiones Relación con los jefes, Carencia de sostén, Conflicto con otros trabajadores, Sobrecarga de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento, Satisfacción, Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.
- Existe relación negativa con magnitud significativa entre las Relaciones Sociales y las dimensiones Preparación inadecuada, Carencia de sostén, Vulnerabilidad, Satisfacción en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.
- No existe relación significativa entre las Relaciones Sociales y las dimensiones Relación con los jefes, Autoestima, Conflicto con otros trabajadores, Sobrecarga de trabajo, Incertidumbre respecto al tratamiento en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.
- Existe relación positiva con magnitud significativa entre el Desarrollo Personal y la dimensión Conflicto con otros trabajadores; y negativa con magnitud significativa con las dimensiones Preparación inadecuada, Incertidumbre respecto al tratamiento, Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.
- No existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y las dimensiones Relación con los jefes, Sobrecarga de trabajo, Carencia de sostén, Vulnerabilidad en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.
- Existe relación positiva con magnitud significativa entre el Desarrollo de Tareas y la dimensión Sobrecarga de trabajo del Estrés; y negativa con magnitud significativa con las dimensiones Preparación

inadecuada, Vulnerabilidad en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.

- No existe relación significativa entre el Desarrollo de Tareas y las dimensiones Relación con los jefes, Carencia de sostén, Conflicto con otros trabajadores, Incertidumbre respecto al tratamiento, Satisfacción, Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.
- Existe relación negativa con magnitud significativa entre la Relación con la Autoridad y las dimensiones Preparación inadecuada, Sobrecarga de trabajo, Vulnerabilidad en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.
- No existe relación significativa entre la Relación con la Autoridad y las dimensiones Relación con los jefes, Carencia de sostén, Conflicto con otros trabajadores, Incertidumbre respecto al tratamiento, Satisfacción, Autoestima en los trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo.

## 5.2. Recomendaciones

De acuerdo a los hallazgos encontrados podemos sugerir las siguientes recomendaciones:

1. Realizar evaluaciones sobre el estrés y satisfacción laboral cada trimestre, con la finalidad de que tenga un conocimiento actualizado sobre la situación socioemocional de los colaboradores de la institución.
2. Difundir estos resultados a la población en estudio y también a la sociedad en general, con la finalidad que los ciudadanos de la localidad tengan un mayor conocimiento de los conflictos psicológicos que enfrentan los trabajadores de instituciones de salud pública.
3. Brindar tratamiento individual y/o grupal a los colaboradores que se encuentren en nivel alto en las distintas dimensiones del Estrés, orientados al desarrollo de técnicas de relajación, con el fin de desarrollar en el trabajador una adecuada capacidad de autocontrol y gestión de emociones, para reducir la tensión y los síntomas somáticos relacionados con el estrés.
4. Considerar actividades extra laborales que ayuden a los colaboradores a descansar, relajarse y salir del contexto del trabajo. Dicha recomendación se llevaría a cabo adoptando iniciativas extra-profesionales como la gimnasia o el deporte, para motivar a los colaboradores, controlar el estrés y mejorar el clima laboral.
5. Reforzar la satisfacción del trabajador con la institución, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado en continuidad.
6. Considerar como parte de la formación trabajador aspectos relacionados con el desarrollo personal en forma obligatoria, ofreciéndoles programas de autoestima, manejo de emociones y del estrés, programas para el entrenamiento de habilidades sociales, asertividad, solución de problemas y programas orientados al desarrollo del liderazgo.

# **CAPÍTULO VI**

## **REFERENCIAS Y ANEXOS**

## 7.1. REFERENCIAS

- Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. PUCP. Lima, Perú.
- Amozorrutia J. (2011). *Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal*. Departamento de Psicología Universidad Iberoamericana A.C. México DF, México.
- Ardon R (2008). *Influencia del Estrés Académico en el Rendimiento de los Estudiantes de II de Bachillerato del Instituto Salesiano San Miguel*. Universidad Nacional Autónoma de Tegucigalpa. Honduras.
- Arnedo B. y Castillo M. (2009) *Satisfacción Laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (ipspudo)*. Cumaná, estado Sucre. Universidad de oriente núcleo de sucre, escuela de ciencias sociales, programa de gerencia de recursos humanos. Venezuela.
- Barrezueta L. (2013). *El estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la universidad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Psicológicas. Guayaquil, Ecuador.
- Bastida de Miguel, A. (2012). *Estrés, ansiedad, recopilación de síntomas y alternativas psicoterapéuticas*. Recuperado el 20 de julio del 2016 de: <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/estres-ansiedad/>
- Blanco G. (2011). *Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación*. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 2011;12(2):35-45
- Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Chiang M., Méndez G. y Sánchez G. (2011). *¿Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail?* Facultad de ciencias Empresariales. Universidad del Bío-Bío. Concepción, Chile.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (5taed.). Colombia: McGraw – Hill Interamericana. S.A.

- Coduti, P. y cols (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas. Mendoza, Argentina.
- Ferreira, C y cols (2006). *Individualismo e colectivismo, percepções de justiça e comprometimento em organizações latino-americanas*. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(2), 53-62
- Gamero C. (2003). *Satisfacción laboral de los asalariados en España: Especial referencia a las diferencias por género*. Universidad de Málaga. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Dpto. de Estadística y Econometría. Málaga, España.
- García M., Luján M. y Martínez M. (2009). *Satisfacción laboral del personal de salud*. Instituto Mexicano del Seguro Social. México DF, México.
- Gaviria K. y Díaz I. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital ii -2 Tarapoto, Abril - julio 2013*. Universidad Nacional de San Martín Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Académica Profesional de Enfermería.
- Lucas G (2014). *La importancia de la comunicación entre los profesionales sanitarios y sus pacientes: Dimensiones psicológicas y su incidencia en la calidad asistencial*. Universidad de Extremadura. España.
- Mañas M. y cols (2005). *Factores antecedentes de la conducta de ciudadanía organizacional: un estudio en la Administración pública*. Comunicación presentada al V International Workshop. Human Resources Management. Sevilla, España.
- Martínez Selva J. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación
- Molina J. y cols (2009). *Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico*.
- Nava G. y cols (2007). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*.
- Núñez M. y Díaz A. (2012). *El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque*.
- OMS (2013). *Estadísticas sanitarias mundiales*.
- OPS (2005). *Organización Panamericana de Salud*
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú.

- Rivero, C. (2007). *Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima Este. Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental. Lima Este.*
- Robbins, S. (1997). *Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall. Séptima Edición, México.*
- Salazar J (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Tegucigalpa, Guatemala.*
- Sánchez, F (2001). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Universidad Abierta interamericana. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Rosario, Argentina.*
- Sánchez, J, Lanero, A, Yurrebaso, A. & Tejero, B (2007). *Cultura y desfases de los equipos de trabajo implicaciones para el compromiso organizacional. (Psicothema 2007. Vol. 19, nº 2, pp. 218-224). España Universidad de Salamanca.*
- Sánchez, H. y Reyes R. (2005). *Temas de Psicopedagogía I. Para educadores y psicólogos escolares. Lima, Perú: Editorial visión universitaria.*
- Taipe N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013. Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de medicina humana. Escuela de Post-grado. Lima, Perú.*
- Troht M. y Andersen J. (1997). *Escala de Estresores Laborales.*

# **ANEXOS**

## ENCUESTA

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide.

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** M ( ) F ( )

**Estado Civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

**Grado de Instrucción:** \_\_\_\_\_ **Situación Laboral:** Estable ( ) Contratado ( )

*Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.*

**Total Acuerdo: TA**

**Acuerdo: A**

**Indeciso: I**

**En Desacuerdo: D**

**Total Desacuerdo: TD**

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en 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 que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					

17.Me disgusta mi horario					
18.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es 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 es cordial.					
28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.Me gusta el trabajo que realizo					
31.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)					
32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35.Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

# ESCALA DE ESTRESORES LABORALES THE LABORAL STRESS SCALE

**Nombre y Apellidos:**

\_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Tiempo de actividad:** \_\_\_\_\_

**Fecha de evaluación:**

\_\_\_\_\_

**Responsables:**

\_\_\_\_\_

Nº	SITUACIONES DE PREOCUPACIÓN O DE INTERÉS	CRITERIOS
1.	Exceso de críticas por parte de los jefes o supervisores	0 1 2 3
2.	Conflictos con los jefes o supervisores	0 1 2 3
3.	Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente	0 1 2 3
4.	Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario	0 1 2 3
5.	Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible	0 1 2 3
6.	Ser interrogado (a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria	0 1 2 3
7.	Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes	0 1 2 3
8.	Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección	0 1 2 3
9.	Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección	0 1 2 3
10.	Mis sentimientos negativos hacia los clientes	0 1 2 3
11.	Conflicto con mis superiores	0 1 2 3
12.	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección	0 1 2 3
13.	Exceso de crítica de los supervisores	0 1 2 3
14.	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de las misma sección	0 1 2 3

<b>15.</b>	Grupo de compañeros y horarios impredecibles	0 1 2 3
<b>16.</b>	Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente	0 1 2 3
<b>17.</b>	Carencia de tiempo para completar todas mis tareas	0 1 2 3
<b>18.</b>	Carencia de personal adecuado para cubrir la sección	0 1 2 3
<b>19.</b>	Inadecuada información del jefe sobre el cliente	0 1 2 3
<b>20.</b>	Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente	0 1 2 3
<b>21.</b>	Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente	0 1 2 3
<b>22.</b>	Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado	0 1 2 3
<b>23.</b>	Dormir por lo menos 4 noches ala semana durante 7 u 8 horas	0 1 2 3
<b>24.</b>	Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km	0 1 2 3
<b>25.</b>	Hacer ejercicios hasta sudar	0 1 2 3
<b>26.</b>	Fumar	0 1 2 3
<b>27.</b>	Tomar bebidas alcohólicas	0 1 2 3
<b>28.</b>	Tomar café	0 1 2 3
<b>29.</b>	Asistir a actividades sociales o recreativas	0 1 2 3
<b>30.</b>	Confiar mis problemas personales a mis amigos	0 1 2 3
<b>31.</b>	Enfermar	0 1 2 3
<b>32.</b>	Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo	0 1 2 3
<b>33.</b>	Divertirme	0 1 2 3
<b>34.</b>	Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad	0 1 2 3
<b>35.</b>	Organizar racionalmente mi tiempo	0 1 2 3
<b>36.</b>	Me siento feliz con mi trabajo	0 1 2 3
<b>37.</b>	Quisiera cambiar de actividad	0 1 2 3
<b>38.</b>	Quisiera cambiar de institución en la que trabajo	0 1 2 3
<b>39.</b>	Me siento feliz en mi hogar	0 1 2 3
<b>40.</b>	Los problemas me afectan	0 1 2 3
<b>41.</b>	Puedo tomar una decisión fácilmente	0 1 2 3
<b>42.</b>	Me gustaría ser otra persona	0 1 2 3
<b>43.</b>	Soy una persona simpática	0 1 2 3
<b>44.</b>	Me cuenta trabajo acostumbrarme a algo nuevo	0 1 2 3
<b>45.</b>	Soy popular entre las personas de mi edad	0 1 2 3
<b>46.</b>	Se tienen en cuenta mis sentimientos	0 1 2 3
<b>47.</b>	Me doy por vencido (a) fácilmente	0 1 2 3
<b>48.</b>	Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy	0 1 2 3

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Yo, \_\_\_\_\_ con N° de DNI: \_\_\_\_\_ acepto participar voluntariamente en la investigación titulada **“Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de Salud en la ciudad de Trujillo”**, realizada por la estudiante de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Fiorella Horna Horna

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

\_\_\_\_\_

Firma del participante

DNI:

