



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores  
administrativos de la Gerencia Regional de Salud  
Moquegua, año 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Evely Quispe Choquejahuá

**ASESOR:**

Dr. Berrospi Zambrano Edgardo Román

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de Los Servicios de La Salud

**PERÚ – 2018**

### **Dedicatoria**

A Dios, por iluminarme por darme la fortaleza para seguir adelante por el camino que me he trazado. Y por estar conmigo en todo momento de mi vida.

A mi Familia en especial a mis Padres Gregorio Quispe Copaquira – Justina Choquejahu Puma, por su fortaleza y apoyo incondicional en el logro de mis metas.

Evely

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Berrospi Zambrano Edgardo Román, por su esmero y perseverancia en el asesoramiento de la presente investigación.

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo que me dio la oportunidad de continuar con mi superación profesional.

A todas aquellas personas que aportaron con el desarrollo y ejecución, así como de la culminación del presente trabajo.

La Autora

## DECLARACIÓN JURADA

El suscrito Evely Quispe Choquejahuá con D.N.I. 45025779; Estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada; "Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018".

Declaro bajo juramento lo siguiente:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto del 2018



---

Evely Quispe Choquejahuá

DNI N° 45025779

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del JURADO, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018” con la finalidad de determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en ciencias de la salud . Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

## ÍNDICE

Página del jurado .....	II
Dedicatoria .....	III
Agradecimiento .....	IV
Declaración jurada .....	V
Presentación .....	VI
Índice.....	VII
Resumen .....	XI
Abstract .....	XII
I.    Introducción.....	13
1.1.  Realidad problemática.....	13
1.2.  Trabajos previos.....	14
1.3.  Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4.  Formulación del problema.....	22
1.5.  Justificación del estudio.....	23
1.6.  Hipótesis.....	24
1.7.  Objetivos.....	24
II.   Método.....	26
2.1.  Diseño de investigación.....	26
2.2.  Variables operacionalizacion.....	26
2.3.  Población y muestra.....	31
2.4.  Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31

2.5.	Validez y confiabilidad.....	31
2.6.	Métodos de análisis de datos.....	32
2.7.	Aspectos éticos.....	32
III.	Resultados.....	33
3.1.	Descripción de resultados.....	33
3.2.	Prueba de normalidad.....	42
3.3.	Prueba de hipótesis.....	45
IV.	Discusión.....	54
V.	Conclusiones	
VI.	Recomendaciones	
VII.	Referencias bibliográficas	
Anexos		
Anexo 01: Instrumentos		
Anexo 02: Validación de los instrumentos		
Anexo 03: Matriz de consistencia		
Anexo 04: Autorización emitida por la institución para aplicación del Instrumento		
Anexo 05: Fotos de la aplicación del instrumento		
Anexo 06: Base de datos de la aplicación del instrumento		
Anexo 07: Artículo científico		

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Baremos para la variable estrés .....	34
Tabla 2 Baremos para la variable satisfacción laboral .....	34
Tabla 3 Nivel de estrés.....	36
Tabla 4 Nivel de estrés a nivel organizacional .....	37
Tabla 5 Nivel de estrés a nivel individual.....	37
Tabla 6 Nivel de estrés a nivel entorno .....	39
Tabla 7 Nivel de satisfacción laboral .....	39
Tabla 8 Nivel de satisfacción de las condiciones de trabajo.....	40
Tabla 9 Nivel de satisfacción en la motivación .....	41
Tabla 10 Prueba de normalidad .....	44
Tabla 11 Correlación de pearson – hipótesis general .....	47
Tabla 12 Correlación de Pearson – Hipótesis especifica 1 .....	49
Tabla 13 Correlación de Pearson – Hipótesis especifica 2 .....	51
Tabla 14 Correlación de Pearson – Hipótesis especifica 3 .....	53



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de estrés.....	36
Figura 2 Nivel de estrés a nivel organizacional .....	37
Figura 3 Nivel de estrés a nivel individual .....	38
Figura 4 Nivel de estrés a nivel entorno .....	39
Figura 5 Nivel de satisfacción laboral .....	40
Figura 6 Nivel de satisfacción de las condiciones de trabajo .....	41
Figura 7 Nivel de satisfacción en la motivación.....	42

## Resumen

El presente estudio de investigación titulado estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018; cuyo objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018.

En cuanto a la metodología se ha optado por una investigación de tipo básica y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio se determinó entre los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud que se encuentra ubicada en el ámbito geográfico del distrito de Moquegua, cuya muestra estuvo representada por 121 administrativos, siendo una muestra censal, por cuanto se consideró el total de ellos. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos; el cuestionario de estrés para la primera variable y cuestionario sobre satisfacción laboral para la segunda variable. Los datos estadísticos que sostienen en su investigación se han procesado a partir de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos a los trabajadores administrativos, habiendo sido validados estos últimos, mediante el juicio de expertos.

Como conclusión principal se ha comprobado que la relación entre Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018 es directa y significativa, al resultar el coeficiente de Rho de Spearman con un valor de relación  $r = 0,265$ ; y un valor de significación de 0.003, esto representa el 26.5% de correlación directa, entre las variables estrés y satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Estrés, satisfacción laboral, estrés a nivel organizacional, estrés a nivel entorno.

## **Abstract**

The present research study entitled stress and job satisfaction in the administrative workers of the Moquegua Regional Health Management, 2018; The main objective of this research is to determine the relationship between stress and job satisfaction in the administrative workers of the Moquegua Regional Health Management, 2018.

Regarding the methodology, we have opted for a basic and correlational type of research, with a non-experimental transversal design. The study population was determined among the administrative workers of the Regional Health Management that is located in the geographical area of the Moquegua district, whose sample was represented by 121 administrative staff, being a census sample, considering that the total of them was considered. The survey technique was applied and as instruments; the stress questionnaire for the first variable and questionnaire on job satisfaction for the second variable. The statistical data that they sustain in their investigation have been processed based on the results obtained from the application of the instruments to the administrative workers, the latter having been validated through expert judgment.

As a main conclusion it has been verified that the relation between Stress and job satisfaction in the administrative workers of the Moquegua Regional Health Management, 2018 is direct and significant, as the Spearman's Rho coefficient with a ratio value of  $r = 0.265$  is found; and a significance value of 0.003, this represents 26.5% of direct correlation, between the variables stress and job satisfaction.

**Keywords:** Stress, job satisfaction, stress at the organizational level, stress at the environment level.

## Introducción

### Realidad problemática

El estrés es un fenómeno que llega a manifestarse con mayor frecuencia en los colaboradores.

A nivel mundial los trabajadores administrativos encaran un estilo de vida de formación profesional competitivo, donde la información y nuevos equipos tecnológicos se encuentran en las entidades de trabajo, como es en los centros de atención de salud, provocando un elevado número de trabajadores con dificultades en la operación y manejo de estas tecnologías, teniendo como consecuencia el incremento de los niveles de estrés, causando un efecto en el bienestar y salud físico y mental, así mismo provocando el deterioro de la entidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que “El estrés laboral es un riesgo en la entidad que puede afectar a los colaboradores, provocando una alteración en el estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades”. Asimismo, De Sousa Antonio, de la Escuela Nacional de salud Pública, afirma que “Cinco mil trabajadores mueren a diario por enfermedades relacionadas con el trabajo, englobando situaciones de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y aquellas empeoradas por el trabajo”.

El cuerpo humano atraviesa constantemente una situación de estrés ínfimo que, frente a situaciones concretas, logra elevarse, originando un resultado positivo o, por otro punto de vista, perjudicial, esto va a depender de si la resistencia del cuerpo es bastante para disimular una precisa solicitud o ésta sobrepasa al ser humano. Este nivel de estabilidad estará supeditado, como observaremos a continuación, de los agentes individuales (aptitud psicológica y biológica), de las peculiares pruebas.

El estrés laboral es uno de los factores fundamentales que afectan la sanidad de los colaboradores y la eficiente operatividad de los centros de trabajo, desarrollar una gestión eficiente y una distribución idónea del empleo, es la más conveniente manera de evitar el estrés; frecuentemente se perjudica cuando el trabajador percibe que no se le brinda idóneo respaldo de sus empleadores y compañeros y al presentar un control definido ante su desempeño laboral o la manera en la que hace frente a las ordenes en el centro de trabajo.

La presión en el centro de trabajo es ineludible; la presión laboral, tiempos determinados que acatar, expectativas de ejecución y la persecución de agradecimiento hacen parte del día a día en la vida profesional; sin embargo, las excesivas cargas de labores frecuentes en el entorno laboral culminan por provocar un afecto de nerviosismo, insuficiencia y desacierto continuo sabido como estrés laboral.

Durante el Foro Internacional Políticas Pública de Empleo y Protección Social en México en 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoció que el estrés "puede llevar a una persona a la angustia, a la depresión e incluso al suicidio". Según la OIT, "2.34 millones de personas fallecen por accidentes o padecimientos relacionados al trabajo, alrededor de 2.02 millones mueren como consecuencia de enfermedades profesionales, además se calculan que se producen 160 millones de casos al año de enfermedades no mortales relacionadas con el trabajo".

En el Perú, las responsabilidades en el centro de estudio, trabajo u hogar en un 33.0% también influyen en este proceso de estrés. El 31% tiene inestabilidad laboral, seguido del 17.0% por los problemas familiares con hijos, el 17. 0% tienen problemas con la pareja y el 14.0% problemas familiares con sus padres.

Según la encuesta desarrollada por el instituto de integración, realizada a 2,200 personas en 19 regiones de nuestro país, siendo el 63.0% de las damas quienes manifiestan un notorio nivel de estrés que los varones en un 52.0%. El estrés es de carácter causal multifactorial, entre ellos los problemas económicos, obligaciones en el centro de estudio, labor u hogar, la inestabilidad laboral, los problemas familiares con los hijos, problemas con la pareja y problemas familiares con sus propios padres.

A nivel regional, especialmente en la Gerencia Regional de Salud Moquegua 2018, los trabajadores presentan sobrecarga laboral, en cuanto a sus tareas, ambientes reducidos, hacinados, donde ponen en riesgo su integridad personal, tanto física como psicológica, estas razones me condujeron a proyectar este tema para investigar, con la finalidad de aliviar esta problemática que se ha evidenciado.

Trabajos previos

Internacionales

López, Z. (2014), en su investigación titulada: "Identificación de los factores que contribuyen al estrés laboral en los maestros de escuela superior del departamento de educación y su impacto en el desempeño de sus funciones docentes: un estudio mixto de exploración en secuencia de fases" de la "Universidad Metropolitana en el año 2014" para obtener el grado de doctor en filosofía, cuyo objetivo fue "Conocer la existencia de alguna relación entre estos factores y el desempeño docente" la técnica de investigación que se empleó para el recojo de los datos fue la entrevista desarrollándose en un ambiente privado y tranquilo previo consentimiento de cada participante, en este estudio la población estuvo conformada por los docentes de la escuela superior que consta de 5,252 maestros, siendo la muestra aleatorio por conglomerado a utilizar, de este estudio el instrumento consto de dos escalas para la apreciación respectiva

mediante el constructor de factores y la segunda evaluación mediante el constructor desempeño docente, llegando a la siguiente conclusión “Los docentes identificaron y describieron los componentes que conllevan al estrés laboral, asimismo; manifestaron sentirse insatisfechos con su profesión, es por ello que son múltiples las causas que puedan producir estrés laboral en sus centros de trabajo”.

Martínez, D. (2016), en su investigación titulada: “Estudio Exploratorio de los Componentes que Influyen en la Satisfacción Laboral de los y las Auxiliares de Enfermería del Hospital de la Fuerza Aérea de Chile”, presentado en la “Universidad de Chile” para aspirar a el grado de “Magister en gestión de personas y dinámica organizacional”, tuvo como objetivo general “Determinar cuál modalidad de contrato, es la que influye más negativamente en la satisfacción Laboral de los y las auxiliares de enfermería del Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile” en este estudio su muestra fue estratificada, se ejecutó inicialmente una división de la población a estudiar entre Auxiliares de Enfermería contratados por el D.F.L. (G) N°1 de 1997 ,finalmente se realizó de cada estrato una muestra aleatoria, posteriormente llegando a la conclusión: “la divergencia laboral genera diferencias en la satisfacción laboral, donde esta ley 18.476 es una influencia negativa en la las 26 de satisfacción laboral, nuestros objetivos específicos fueron obtenidos, al poder identificar la satisfacción laboral, se hizo una comparación entre ambas modalidades contractuales logrando transparentar brechas”.

Migues, A. y Héctor, I. (2015), formularon el trabajo de investigación titulado: “Estudio de las prácticas de recursos humanos y la satisfacción laboral en el sector público de Montevideo, Uruguay: Estudio realizado a los empleados de conducción de la Intendencia Municipal de Montevideo”, presentada en la “Universidad ORT Uruguay”, para alcanzar el grado de “Master en Dirección de Recursos Humanos”, donde su objetivo general fue: “Analizar la relación entre las prácticas de recursos humanos en la Intendencia de Montevideo y la satisfacción laboral de los funcionarios del escalafón de conducción”, en este estudio la muestra de la encuesta fue de 1.281 trabajadores sobre una población total de 8.213, llegando a la conclusión: “Existencia de una relación significativa entre las prácticas de recursos humanos y la satisfacción laboral, comprobada desde la evaluación de las prácticas y desde la satisfacción con las mismas”.

Gonzales, M. (2014), en su investigación denominada “Estrés y desempeño laboral”, presentada en la “Universidad Rafael Landívar”, para alcanzar el título de “Licenciada en psicología organizacional/industrial”, el objetivo fue: “Utilizar evaluaciones de desempeño cada cierto tiempo a cada trabajador en su campo laboral”, en este estudio su muestra fueron 50 personas adultas, entre 25 y 50 años organizadas en tres grupos que son, administración, mecánica, y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, identificándose la relación existente entre las variables estrés y desempeño laboral de los empleados mediante una prueba estándar EA y un examen de desempeño de selección forzada, para las actividades de campo se utilizó la prueba psicométrica “Escala de Apreciación del Estrés - EAE”, llegando a la conclusión “El desempeño laboral por los colaboradores, se debe al estrés negativo y el estrés bien manejado con una buena productividad en la empresa, el estrés general y laboral abarca disminuciones de productividad a la empresa”.

Según, Barrios y Carbajal (2010) Venezuela, ejecutaron un estudio denominado "Estrés en el personal de enfermería del área emergencia de adultos, en el Hospital Ruíz y Páez, ciudad Bolívar- Edo Bolívar", presentada en la universidad: "De Oriente Núcleo De Bolívar", para ostentar el título de "Licenciatura en Enfermería", cuya finalidad fue "Determinar el nivel del estrés en el personal de enfermería que labora en el área de emergencia adulto del Hospital Ruíz y Páez en Ciudad Bolívar-Edo Bolívar, durante el tercer trimestre del 2009" la población en estudio fue constituida por el total del trabajadores de Enfermería que laboran en el Área de Emergencia de Adultos del Hospital Ruíz y Páez, en los tres turnos durante el tercer trimestre 2009, considerándose la de muestra al total de la población correspondiente a 44 enfermeros(as), en cuanto al instrumento para el recojo de datos se utilizó un cuestionario, cogido de una investigación que lleva por título "Estrés en las enfermeras y área quirúrgica del hospital José A. Vargas de La Owallera", por "Ascanio y Coronado (2002)"; y se llegó a la conclusión: "Se encontró que el 100% del personal de enfermería presenta algún grado de estrés y la mayoría se encuentra en un nivel bajo".

También, Román N. (2013), Con su investigación titulada: "Estrés laboral en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención", presentado en la "Universidad de Concepción, Concepción, Chile" para alcanzar el grado de "Magíster en Enfermería", con el objetivo de "Determinar las diferencias en las manifestaciones de estrés laboral y Burnout condicionadas por el género, la profesión (médico y enfermero), y el nivel de atención (primario y secundario)", la muestra fueron profesionales de las especialidades de medicina, farmacia y enfermería, que trasladadas a un promedio del total de ítems se tiene de 1,56; 20,4 y 1,87, sin aportar datos por escala, y se concluyó que: "Se comprobó que existe diferencia significativa en cuanto a 12 las respuestas de estrés y Burnout, Se comprobó que el bajo reconocimiento profesional se asocia a respuestas de estrés y de burnout".

También, Gonzáles y Campero (2012), En su estudio: "Estrés Laboral en el Personal de Enfermería de Alto Riesgo". Presentado en "Universidad de Buenos Aires", para alcanzar el nivel magister, cuyo fin fue "Determinar si los enfermeros en estudio manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes", la población y muestra fueron el total de los enfermeros comprendidos en el área de los servicios de UTIP constituido de un tanto de 27 enfermeros, con distintos niveles formativos académicos, la herramienta de recojo de datos fue diálogos semiestructuradas a través de cuestionarios personales, anónimas, haciéndose uso de un cuestionario de consulta estructurado o de un guión con interrogantes a aplicar de tipo cerradas, aplicadas al número total del universo bajo estudio y se llegó a la siguiente conclusión: "El 30% de los encuestados manifiestan percibir estrés laboral, mientras que el resto si lo ha percibido frecuentemente, así mismo que la sobrecarga de trabajo es otro factor estresor importante para los enfermeros de terapia intensiva".

Nacionales

Chuquisaca, J., Palacios, L. y Chamba, J. (2017), en su investigación titulada: "Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana", presentado en la "Universidad Ciencias Aplicadas", para lograr la acreditación de magister, Tuvo como propósito: "Conocer la relación entre las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral de los docentes universitarios de Lima Metropolitana", Llegando el autor a la siguiente conclusión: "Los docentes de universidades estatales obtienen menores promedios en los factores: Compensación económica, Capacitación y perfeccionamiento docente y Reconocimiento y distinciones".

Así mismo, Calsina, Y. (2011). Indago el "Nivel de Estrés Laboral de las Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo de Puno", el resultado fue: "el mayor porcentaje de enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Salcedo presentan un nivel de estrés laboral moderado, así como en sus tres dimensiones: cansancio emocional 62.5%, despersonalización 50% y falta de realización personal 50%".

También, Calsin, y Col. (2013) en el Perú, indagaron "Relación entre el estilo de vida y estrés laboral del personal de enfermería de la Clínica Americana Juliaca. Diciembre 2012-febrero 2013", presentada en la "Universidad nacional del Altiplano", para alcanzar el nivel de Magister con el fin de: "Establecer la relación entre el estilo de vida y estrés laboral del personal de enfermería de la Clínica Americana". Se llegó a las siguientes conclusiones: "El 48.7% del personal de enfermería presenta estilo de vida medianamente saludable y el 27.6% no saludable; el 52.6% del personal tiene un nivel medio de estrés laboral y el 21.1% tiene alto estrés. Se estableció una relación inversa y baja entre ambas variables".

Uracahua D. (2017) Perú, en su estudio "Aplicación de un programa de intervención para disminuir el estrés laboral en enfermeras de centro quirúrgico clínica San Juan de Dios. Arequipa – 2017", cuyo objetivo fue: "Establecer la efectividad de un Programa de Intervención para disminuir el Estrés Laboral en Profesionales de la Salud del Servicio del Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan de Dios". Se llegó a las siguientes conclusiones: "Se determinó que el efecto de la aplicación del programa de intervención mejoró directa y significativamente en la disminución del estrés laboral en las enfermeras que laboran en el Centro Quirúrgico de la Clínica San Juan 88 de Dios".

Quispe C. (2015), en su trabajo titulado "Estrés laboral y estilos de vida en enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización Hospital regional Honorio Delgado. Arequipa 2015". Obtuvo las siguientes conclusiones: "En el nivel de estrés laboral en enfermeras(os) que laboran en los servicios de hospitalización predomina el Nivel medio de Estrés (68.5%), seguido por el nivel bajo de estrés 16,8%".

Locales



Revilla, N. (2016), en su trabajo de investigación titulado: “Motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las unidades ejecutoras de educación de Moquegua, 2016” presentado en la Universidad “José Carlos Mariátegui”, para lograr el nivel académico de “Doctor en Educación”, planteándose el objetivo: “Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las unidades ejecutoras de educación de Moquegua, 2016”, llegando a la conclusión: “En base al análisis de las respuestas de 102 trabajadores de las unidades ejecutoras de educación de Moquegua, se concluye que existe una correlación positiva considerable, entre la motivación y satisfacción laboral, la relación es directa y significativa”.

#### Teorías relacionadas al tema

Sobre el estrés laboral del personal y en lo que respecta a la gestión del tiempo en el personal administrativo de salud, para ambas variables existen diversas teorías. De esas teorías se ha considerado las que le dan mayor sustento a cada variable de la investigación, y que se dan a conocer a continuación.

Mateo (2013), señala que durante larga data se tuvo el concepto de respuestas fisiológicas dentro de ambientes adversos, sin embargo, fue Hans Selye, quien indago y conceptualizo el estrés, como una respuesta de carácter orgánico, inesperado y condicionado al estresor que la active, asimismo destaca que estas respuestas no son meramente nerviosas, si no que compromete varios sistemas del organismo como el endocrino e inmunológico.

En este sentido se puede inferir que el estrés es una respuesta inesperada y condicionada del organismo del ser humano que la activa.

En tanto Robbins (2005) también define el término estrés como una acción del carácter dinámico y activo, donde la persona enfrenta situaciones agrestes, cuyas herramientas de defensas no generen control sobre estos, generando condiciones de desequilibrio tanto físico como mental. Asimismo, esta cita textual permite entender que la naturaleza del estrés tiende a presentarse de modo generado, esto quiere decir por el exceso de las demandas del medio que sumado a un ambiente tenso o cargado, permite su desarrollo.

En ese contexto se puede inferir, que estrés es una forma de actuar en el que un individuo se ve expuesto a situaciones complejas generando una desestabilización tanto física como mental.

Según la OMS (2004). El estrés laboral es la reacción que tiene el individuo frente a exigencias y presiones en el trabajo que no se ajustan a sus entendimientos, y que ponen a prueba a su capacidad para enfrentar la situación.

En este sentido se puede inferir que el estrés laboral es una respuesta que se manifiesta en el ser humano debido a requerimientos y condiciones que se le exigen en el centro laboral.

Otro aporte sobre estrés son los estudios del autor Maslach (2003), quien, ya orientado a la función laboral de la persona, indica que este es un conjunto de respuestas fisiológicas de carácter degenerativo y progresivo, el cual se acentúa en un determinado momento de la persona y afecta de manera integral a todos los rubros de su vida. En este aporte también se encuentra que el estrés tiene una naturaleza biológica, es decir no debe interpretarse como un mero cansancio o desgano en la persona, sino que sus repercusiones tienden a expresarse a través del cuerpo de manera marcada.

En ese sentido se puede inferir, que el estrés desencadena una serie de respuestas fisiológicas y biológicas que van a ser manifestadas a través del cuerpo humano.

Referente a lo planteado, Selye (1979), acota la importancia de estas sensaciones dentro de la vida normal de la persona, incluso dentro del trabajo, dado que al ser una respuesta orgánica no específica frente a las necesidades del organismo, el individuo se permite un estado de adecuación frente a dichas necesidades, generando herramientas basadas en emergencia para aminorar ese desequilibrio, a su vez acota que al no cumplirse dicha regla de adecuación el individuo estresado se someterá a la huida para no sentirse vulnerable y establecerse en su normalidad.

En este sentido se puede inferir que el estrés dentro del centro de labores es una respuesta orgánica; el ser humano se adecua frente a esta respuesta; lo cual hace que genere mecanismos para disminuir el desequilibrio originado; también se infiere que si el ser humano no logra adecuarse, éste buscara la liberación para no sentirse perdido.

Por su parte Peiró (2002, p.127) indica que el estrés laboral es un fenómeno de carácter tanto personal como vincular, que se presenta de manera continua y recurrente, con consecuencias altamente significativas y negativas dentro del ambiente laboral. Asimismo, afirma que el vivir bajo estrés dentro del trabajo repercute no solo de manera física en las actividades, si no que afecta de un modo integral a la persona, repercutiendo también en su vida normal fuera del ambiente laboral.

Bajo el texto anterior se puede inferir, que el estrés laboral es un fenómeno negativo que se presenta al interior del centro de trabajo; y que también puede afectar y repercutir en la persona fuera del centro de trabajo.

### **Tipos de estrés laboral**

Slipack (1996), refiere la existencia de dos tipos de estrés dentro del trabajo, tales como:

a) El primero asociado a un tipo episódico, el cual ocurre de modo momentáneo y circunstancial, es decir este tipo de estrés no tiende a propagarse temporalmente, si no que desaparece, siempre y cuando los estresores que lo originaron aminoren; a su vez se diferencia del tipo crónico, pues la persona que es sometida a estresores, logra sobrellevarlos según sus herramientas de afronte. Lugares inadecuados, la carga laboral, la alteración del ritmo biológico y la toma de decisiones son un claro ejemplo de ello.

b) El segundo, demonizado estrés crónico, se presenta en diversas ocasiones y con distintas frecuencias a la persona que está expuesta a los estresores, tiende a complejizarse en su modo de afronte, lo cual genera una repercusión directa en la salud de la persona.

Según lo descrito en el texto anterior se puede inferir, que respecto al estrés existe un grupo de personas que pueden sobrellevarlo según sus habilidades mientras que otro grupo de personas tiende a tener complicaciones repercutiendo en la salud de la persona.

#### Fases del Estrés

Ortiz (2007) Señala también las principales fases del estrés que presentan los trabajadores al momento de afrontar los conflictos laborales que surgen en su trabajo:

La fase de alarma, que consiste cuando hay un estímulo estresor, donde el organismo se prepara para responder automáticamente para la acción, logrando luchar a través de sus mecanismos de defensa o para escapar de la situación que le genera estrés, esta activación es producto de la reacción del sistema nervioso. Luego se da la segunda fase que lleva el nombre de fase de resistencia, es donde se observa el problema, ya que se manifiesta cuando la exposición al actor estresor continua, por el cual el organismo no cuenta con tiempo para recuperarse de la situación problemática y sigue reaccionando, por esta razón es frecuente en el contexto laboral.

La última es la fase de agotamiento en el área psicológica y física, donde hay poca energía para realizar las labores, el estrés continuo, mientras que el individuo entra en un nivel de cansancio, acompañado de angustia, desmotivación y desgano en las actividades que solía realizar antes sin problemas.

En este sentido se puede inferir que el estrés se manifiesta en diferentes fases; la fase alarma que es cuando se da un estímulo estresor y el organismo se prepara para responder sistemáticamente ante las situaciones generadas por el estrés; luego tenemos la fase resistencia, en la cual el organismo contempla el inconveniente del estrés y por último se tiene la fase de agotamiento en la cual el ser humano disminuye sus ganas de realizar sus actividades debido al cansancio físico y mental.

Según la OMS (2016), considera “Una epidemia mundial al estrés laboral, las causas más comunes del estrés se deben a riesgos psicosociales que se relacionan con la distribución del trabajo, su diseño y las condiciones del empleo”

Luthans (2011), Indago que “El estrés a nivel organizacional son las fuerzas relacionadas con la organización en sí, a pesar de que se encuentran constituidos grupos de individuos, hay etapas macroscópicas, que se desempeñan como causas potenciales de estrés”.

En este sentido se puede inferir que el estrés a nivel organizacional está relacionado con fases macroscópicas que se desenvuelven como motivadores del estrés.

(OIT, 2012), Afirma que el estrés laboral: “Tiene un gran impacto en nuestra sociedad debido a que afecta el nivel psicológico y físico de los individuos, pero sobre todo tiene un gran impacto en el costo a nivel organizacional en todas las instituciones tanto públicas como privadas”.

Con respecto a lo suscrito se puede inferir, que al no darle un tratamiento a tiempo al estrés laboral que pudieran atravesar los trabajadores de una determinada entidad, este podría tener un impacto económico en la misma.

Luthans (2011), manifiesta acerca del estrés que en: “términos negativos (políticas de la institución, el atraso en el trabajo y el incumplimiento de las metas y objetivos, el papeleo), y que el problema del estrés es causado por algo malo, presentándose como una forma de angustia”.

Respecto a lo señalado se puede inferir, que el estrés puede producirse por una serie de factores que tienen que ver con el trabajo, manifestándose con un sentimiento de angustia en la persona.

Según Beher y Newman (1978), afirman que el estrés es: “una situación que nace de la interacción del individuo con el trabajo, caracterizándose por cambios que ocurren dentro de la persona obligándolas a desviarse de su función normal”

Según lo suscrito en el texto anterior se puede inferir, que el estrés es un proceso proceso de cambios en la persona que pueden producirse en el centro laboral afectando la función normal de un individuo.

Así también en otro lado Wilkinson (1997) menciona que: “El estrés injustificado como resultado de la interacción en una variedad de situación en el mundo”

López (2014), “considera a los factores estresantes a las situaciones y estímulos externo o interno que desencadenan el estrés, asimismo dentro de los factores estresantes se consideran a todos los elementos condicionantes en relación al trabajo o a las condiciones laborales que les brinda el empleador y que aumentan el riesgo o la probabilidad de que un individuo puede padecer estrés”.

De acuerdo a lo suscrito se puede inferir, que el estrés tiene una relación con las condiciones laborales que pudiera brindar el empleador.

Pérez y Rivera, (2015), Define la satisfacción laboral como: “la manera de cómo se siente la persona en el trabajo, el cual se presenta como una actitud frente al trabajo que se realiza, involucrando diversos aspectos, condiciones de trabajo, salario, oportunidades de promoción, estilo de supervisión, compañeros de labor”.

En ese sentido se puede inferir que la satisfacción laboral, es la forma de percibir el comportamiento frente al trabajo.

Según Valencia (2014), menciona que la satisfacción laboral es “la relación de los diferentes factores que inciden en la satisfacción del individuo (satisfacción con los superiores, autoridad o gerencia), satisfacción en las condiciones de trabajo (satisfacción con el contenido del trabajo, satisfacción con las compensaciones)”.

Respecto a lo suscrito en el texto se puede inferir, que la satisfacción laboral son las interacciones en el centro de trabajo que inciden de manera positiva en el individuo.

Chiavenato (2015), Menciona que: “el estrés individual es cuando una persona pasa por una situación tensa, el cuerpo muestra síntomas físicos, psicológicos y/o conductuales, los cuales son experimentados por la persona”.

En ese sentido se puede inferir que la persona prueba síntomas físicos y psicológicos en situaciones de estrés.

Robbins y Judge (2013), Afirman que el estrés a nivel entorno “Son las presiones por otros empleados, las malas relaciones personales y sociales, entre compañeros de trabajo; que ocasionan estrés en el empleado”.

Así también Crespín (2012), precisa, satisfacción laboral es “consecuencia de varias formas que tiene un individuo hacia su trabajo”, siendo aspectos concretos (la empresa, la remuneración, los supervisores, los compañeros de trabajo, ascensos laborales, condiciones en el trabajo, etc.) y la convivencia en genera.

En ese sentido se puede inferir que la satisfacción laboral, es el efecto de los hechos de coexistencia cotidiana.

Ramírez, A (2017) Afirma que la satisfacción de las condiciones de trabajo: “se asocia con el salario, la modalidad de contrato y la capacitación”.

McCelland (2014) señala que “la motivación está concentrada en el contenido y en la eficiencia del comportamiento del ser humano por tres causas o por necesidades básicas, siendo la necesidad de realización, poder y afiliación”.

Por lo suscrito se puede inferir, que la motivación va estar relacionada con la realización, poder y afiliación del ser humano.

Formulación del problema

## Problema general

¿Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018?

## Problemas específicos

¿Existe relación entre el estrés a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018?

¿Existe relación entre el estrés a nivel individual y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018?

¿Existe relación entre el estrés a nivel del entorno y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018?

## Justificación del estudio

**Conveniencia:** Esta investigación ayudara a determinar la relación existente entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua 2018

**Relevancia Social:** El alcance de esta investigación servirá para que el director de la Gerencia Regional de Salud Moquegua 2018, se den cuenta del impacto que tiene el estrés en la satisfacción laboral.

**Implicancias Prácticas:** Este trabajo de investigación ayudará a medir estrés respecto a la incidencia que tiene en la satisfacción laboral.

**Valor Teórico:** Esta investigación llenará el vacío de conocimiento del estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua 2018 .

**Utilidad Metodológica:** Este estudio favorecerá a crear una herramienta para recolectar y analizar información respecto al estrés laboral y satisfacción laboral.

El estrés laboral afecta a un importante sector de trabajadores de las diferentes instituciones ya sean públicas o privadas, que trae como consecuencia bajo rendimiento, baja productividad.

## Hipótesis

### Hipótesis general

Hi: Existe una relación inversa entre estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

H0: No existe una relación inversa entre estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

### Hipótesis específicas

Existe relación inversa entre el estrés a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

Existe relación inversa entre el estrés a nivel individual y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

Existe relación inversa entre el estrés a nivel del entorno y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

## Objetivos

### Objetivo general

Determinar si existe relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018.

### Objetivos específicos

Determinar si existe relación entre el estrés a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018.

Determinar si existe relación entre el estrés a nivel individual y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018.

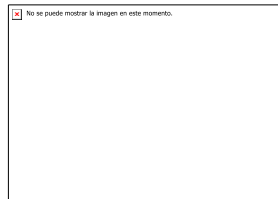
Determinar si existe relación entre el estrés a nivel del entorno y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018.



## Método

### Diseño de investigación

El diseño aplicado en este proyecto de investigación es no experimental pues las variables no han sido manipuladas, es transaccional en tanto la medición de las variables se ha realizado en un solo momento, asimismo es descriptivo correlacional siendo el propósito del presente estudio establecer la relación entre variables, el cual posee el posterior gráfico.



Dónde:

M = Es la muestra

O1 = Es la variable independiente

r = Es la correlación

### Variables operacionalizacion

Variable 1: Estrés

Organización Mundial de la Salud (2016) considera como “Una epidemia mundial al estrés laboral, las causas más comunes del estrés se deben a riesgos psicosociales que se relacionan con la distribución del trabajo, su diseño y las condiciones del empleo”.

Variable 2: Satisfacción laboral

Crespín (2012), señala la satisfacción laboral como “consecuencia de varias formas que tiene un individuo hacia su trabajo”.

## VARIABLE 1: Estrés

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Organización Mundial de la Salud (2016) considera como “Una epidemia mundial de estrés laboral, las causas más comunes del estrés se deben a riesgos psicosociales que se relacionan con la distribución del trabajo, su diseño y las condiciones del empleo”.	Se empleara una encuesta a trabajadores administrativos de la gerencia regional de Moquegua, año 2018.	<b>1. Estrés a nivel organizacional</b>  Luthans (2011), Menciona que “el estrés a nivel organizacional son las fuerzas relacionadas con la organización en sí, a pesar de que se encuentran constituidos grupos de individuos, hay etapas macroscópicas, que se desempeñan como causas potenciales de estrés”	Relación interpersonal  Comunicación  Recarga Laboral	4= Siempre  3= Casi Siempre  2= CASI nunca  1= Nunca

## **2. Estrés a nivel individual**

Problemas familiares.

Chiavenato (2015), cita que: “el estrés individual es cuando una persona pasa por una situación tensa, el cuerpo muestra síntomas físicos, psicológicos y/o conductuales, los cuales son experimentados por la persona”.

Problemas Económicos.

## **3. Estrés a nivel entorno**

Incertidumbre económica.  
Robbins y Judge (2013),  
refieren que “las presiones  
por otros empleados, las  
malas relaciones  
personales y sociales entre  
político.

compañeros de trabajo producen estrés”.

**VARIABLE 2: Satisfacción Laboral**

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Crespín (2012), señala satisfacción laboral como “consecuencia de varias formas que la Gerencia Regional de Salud Moquegua, 2018	Se utilizara una encuesta a los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018	1. <b>Satisfacción de las condiciones de trabajo</b> Ramírez (2017) afirma que la satisfacción de las condiciones de trabajo: “se asocia con el salario, la modalidad de contrato y la capacitación”.	Salario Modalidad de contrato. Seguridad del trabajo. Capacitación	4= Siempre 3= Casi Siempre 2= CASI nunca 1= Nunca

**2. Satisfacción de la motivación** Necesidad de logro

McClland (2014) Afirma que: “La Necesidad de poder.  
satisfacción en la motivación está Necesidad de  
congregado en el contenido y en la afiliación  
efectividad del comportamiento del ser  
humano por tres causas o por  
necesidades básicas, siendo la necesidad  
de realización, poder y afiliación”.

## Población y muestra

### **Población**

“El proyecto de investigación dispondrá como población a 121 trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua”.

### **Muestra**

La muestra en esta investigación será de 121 trabajadores de la gerencia regional de salud de Moquegua, que es la totalidad de servidores de dicha entidad, por lo que la muestra es de carácter censal.

## Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumentos
Encuesta	-Cuestionario sobre estrés laboral -Cuestionario sobre satisfacción laboral

## Validez y confiabilidad

### Confiabilidad del instrumento”

“Hernández, R. (2010) Es el grado en que un instrumento origina resultados consistentes y coherentes. (p. 200

La confiabilidad del instrumento sobre el estrés y la satisfacción laboral, se establece mediante el “Alfa de Cronbach”.

ST2: Sumadora de varianza de los Ítems

Si2: Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach : salio 0.8.

Métodos de análisis de datos

Empleando el programa estadístico SPSS 23 en español.

Tablas de Frecuencia

Prueba de Kolmogorov

Aspectos éticos

En la investigación, el consentimiento informado o consentimiento libre esclarecido, es el procedimiento formal cuyo objetivo es aplicar el principio de autonomía de las personas, es decir la obligación de respetarlos como individuos con derechos y libre decisión sobre ellos

Considerando el principio ético de respeto a las personas, se aplicó el consentimiento informado a los administrativos que laboran en la Gerencia Regional de Salud Moquegua. De este modo, se les explicó los objetivos y el propósito de la investigación previa a la aplicación del instrumento, lo que hizo que las unidades de análisis ejerzan libre elección sobre si participar o no de la investigación.

## Resultados

### Descripción de resultados

A continuación, se muestra los resultados alcanzados para el estudio “Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia de Regional de Salud Moquegua, año 2018”, los que se lograron a través de los cuestionarios aplicados para la variable estrés con 19 ítems y la variable satisfacción laboral con 19 ítems. Estas variables fueron analizadas en diversas dimensiones así tenemos que para la variable 1 estrés a través de las dimensiones estrés a nivel organizacional, estrés a nivel individual y estrés a nivel entorno y para la variable 2 satisfacción laboral, satisfacción de las condiciones y satisfacción de la motivación.



Tabla 1  
Baremos para la variable estrés

NIVELES	ESTRÉS	ESTRÉS A NIVEL ORGANIZACIONAL	ESTRÉS A NIVEL INDIVIDUAL	ESTRÉS A NIVEL ENTORNO
MUY BAJO	1 - 19	1 - 9	1 - 6	1 - 4
BAJO	20 - 38	10 - 18	7 - 12	5 - 8
ALTO	39 - 57	19 - 27	13 - 18	9 - 12
MUY ALTO	58 - 76	28 - 36	19 - 24	13 - 16

Tabla 2  
Baremos para la variable satisfacción laboral

NIVELES	SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	USATISFACCIÓN EN LA MOTIVACIÓN
MUY BAJO	1 - 19	1 - 10	1 - 9
BAJO	20 - 38	11 - 20	10 - 18
ALTO	39 - 57	21 - 30	19 - 27

MUY ALTO

58 - 76

31 - 40

28 - 36

**Tabla 3**  
**Nivel de estrés**

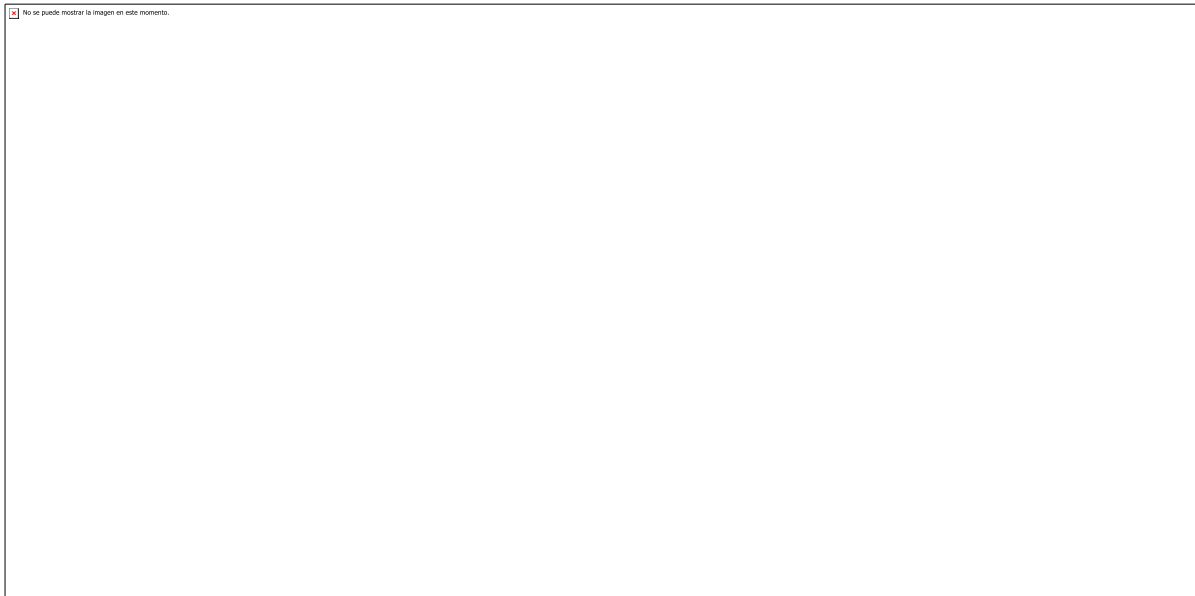
Fuente: Cuestionario de estrés y satisfacción laboral aplicado a los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua

**Interpretación:**

En la tabla Nro. 03, respecto a los niveles de la variable estrés, se valora que el 100% de los trabajadores manifiestan un nivel muy bajo.

Respecto al grafico Nro. 01, podemos indicar que en cuanto a la variable estrés en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018, prevalece el nivel muy bajo con un 100%, expresando así que los trabajadores se encuentran con poco estrés, considerando las siguientes dimensiones de estudio, estrés a nivel organizacional, estrés a nivel individual y estrés a nivel entorno.

**Figura 1**  
**Nivel de estrés**



**Tabla 4**  
**Nivel de estrés a nivel organizacional**

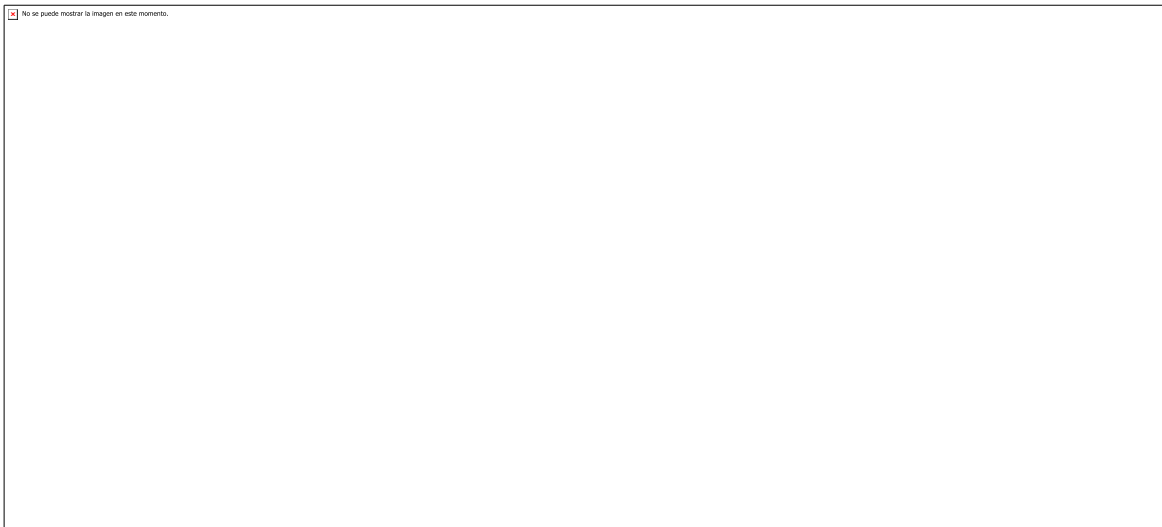
Fuente: Cuestionario de estrés y satisfacción laboral aplicado a los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua.

**Interpretación:**

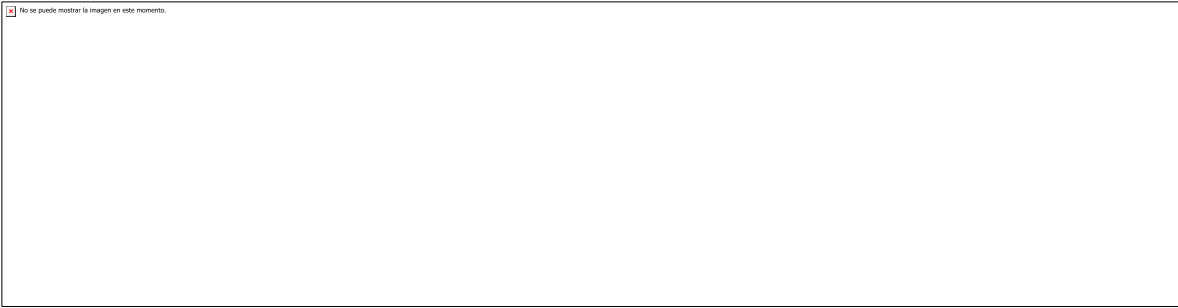
En referencia a la tabla Nro. 04, referente a los niveles de estrés a nivel organizacional, se percibe que un 0,8% de los trabajadores manifiestan un nivel bajo respecto a esta dimensión, en un 61,2% se percibe un nivel alto y un 38% expresa un nivel muy alto.

En función al grafico Nro. 02, podemos afirmar que, respecto a la dimensión de estrés a nivel organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018, prevalece el nivel alto con un 61,2%, un 38% expresa un nivel muy alto, seguido del nivel bajo con un 0,8%. Esto refleja que el estrés a nivel organizacional es elevado.

**Figura 2**  
**Nivel de estrés a nivel organizacional**



**Tabla 5**  
**Nivel de estrés a nivel individual**



Fuente: Cuestionario de estrés y satisfacción laboral aplicado a los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua

### Interpretación:

De acuerdo con la tabla Nro. 05, respecto a los niveles de estrés a nivel individual, se estima que un 2,5% de los trabajadores expresan un nivel muy bajo respecto a esta dimensión, un 72,7% opina tener un nivel bajo y un 24,8% afirma un nivel alto.

En función al grafico Nro. 03, podemos indicar que en cuanto a la dimensión de estrés a nivel individual en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018, prevalece el nivel muy bajo con un 72,7%, luego le sigue el nivel alto con un 24,8% y luego se encuentra el nivel muy bajo con un 2,5%. Esto resultados indican que el estrés a nivel individual es bajo.

**Figura 3**  
**Nivel de estrés a nivel individual**

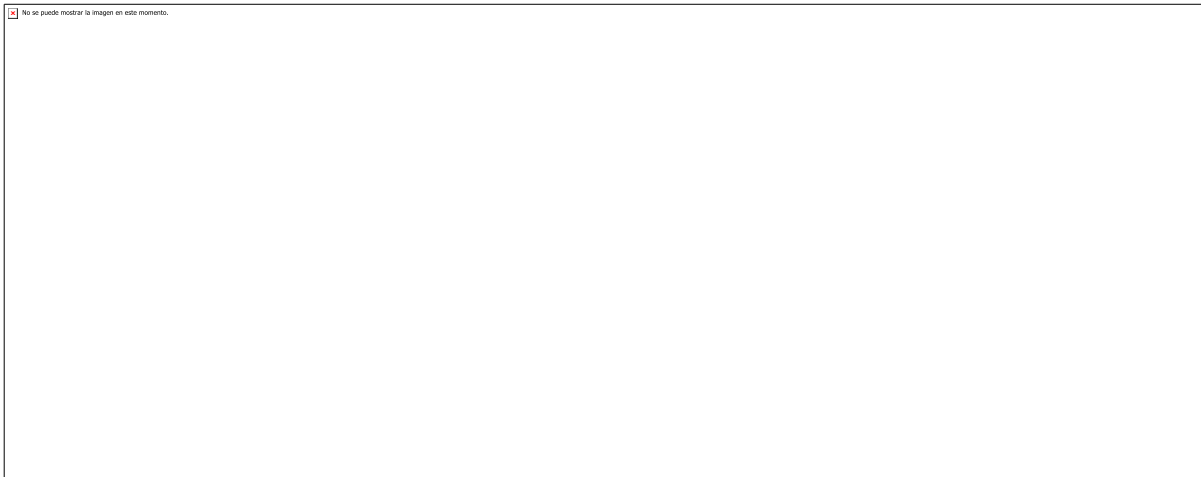
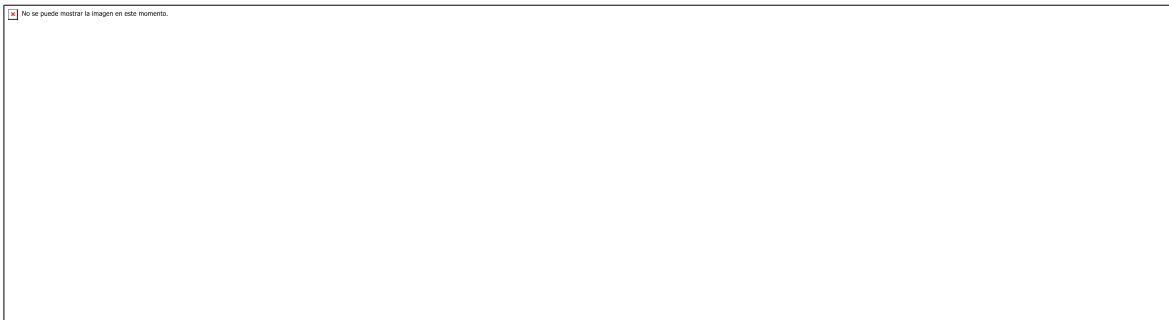


Tabla 6  
Nivel de estrés a nivel entorno



Fuente: Cuestionario de estrés y satisfacción laboral aplicado a los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua

**Interpretación:**

Conforme a la tabla Nro. 06, en relación a los niveles de estrés a nivel entorno, se aprecia que un 1,7% de los trabajadores señala un nivel muy bajo respecto a esta dimensión, en un 25,6% se aprecia un nivel bajo, el 58,7% percibe un nivel alto y el 14% revela un nivel muy alto.

En función al grafico Nro. 04, podemos indicar que en cuanto a los niveles de estrés a nivel entorno en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018, prevalece el nivel alto con un 58,7%, luego le sigue el nivel bajo con un 25,6%, luego le sigue el nivel alto con 14% y por último se encuentra el nivel muy bajo con un 1,7%.

Figura 4  
Nivel de estrés a nivel entorno

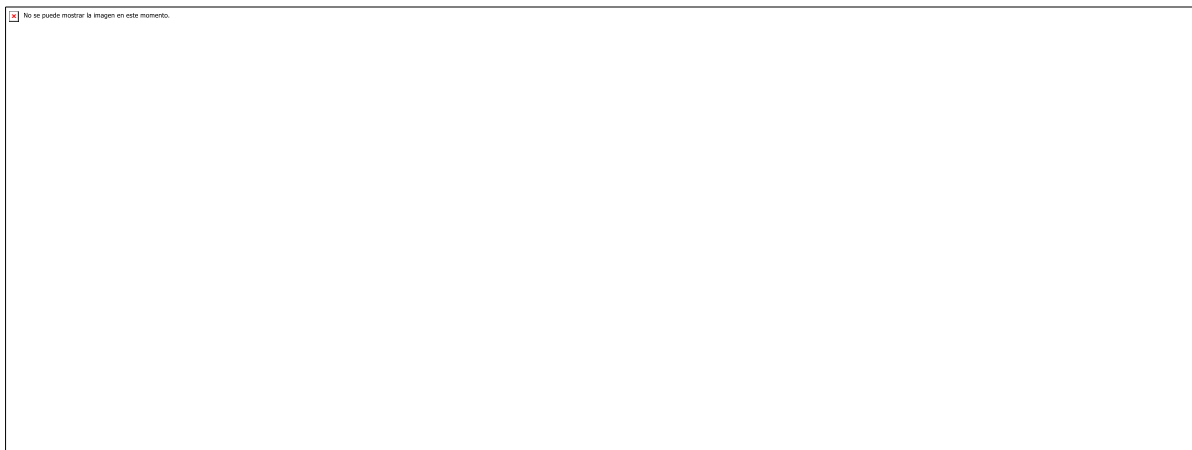
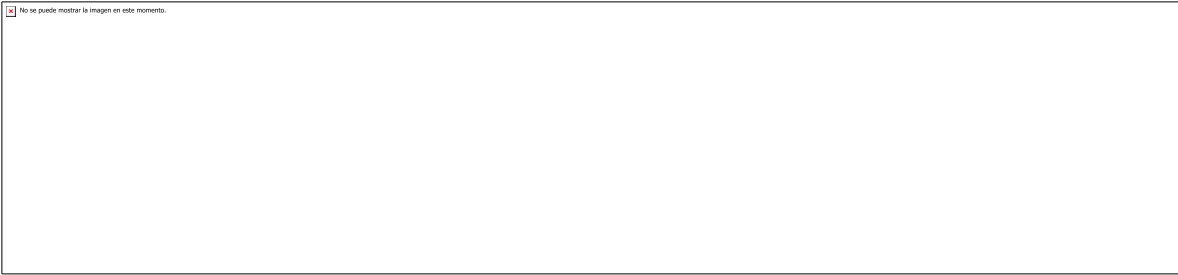


Tabla 7  
Nivel de satisfacción laboral



Fuente: Cuestionario de estrés y satisfacción laboral aplicado a los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua

#### Interpretación:

En referencia a la tabla Nro. 07, en relación a los niveles de la variable satisfacción laboral, se percibe que un 75,2% de los trabajadores opina tener un nivel alto en cuanto a esta variable y un 24,8% dice tener un nivel muy alto.

En relación al grafico Nro. 05, podemos apreciar que respecto a los niveles de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018, prevalece el nivel alto con un 75,2% y seguido por el nivel muy alto con un 24,8%.

Figura 5  
Nivel de satisfacción laboral

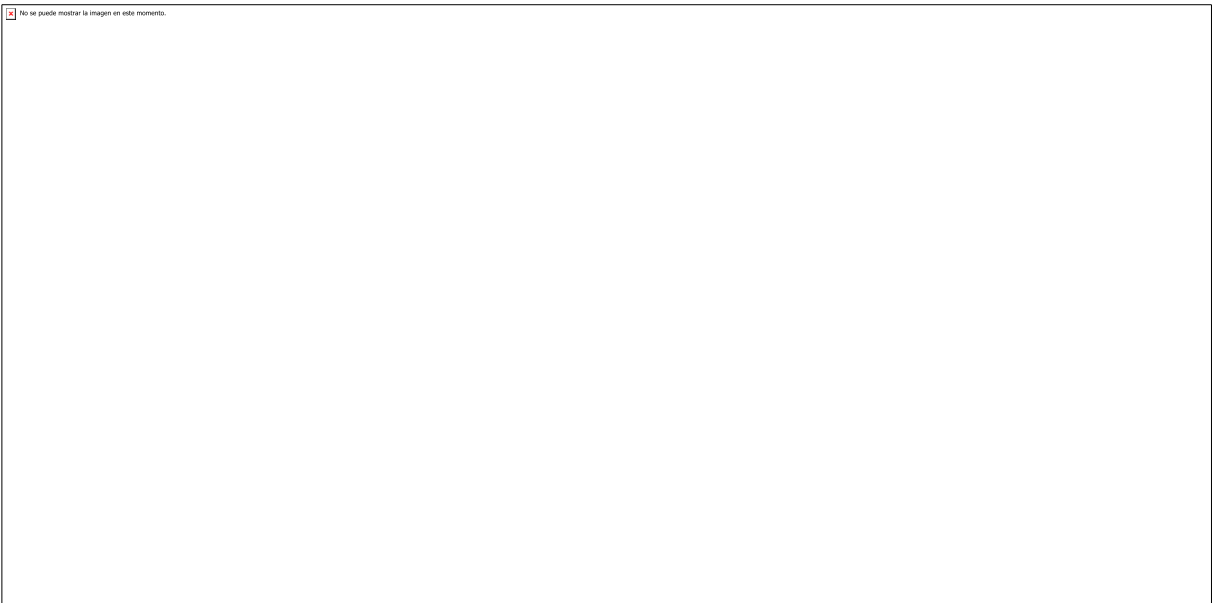
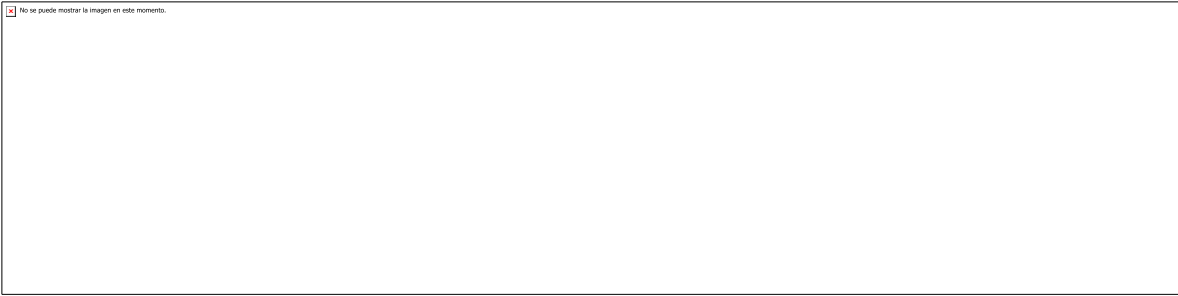


Tabla 8  
Nivel de satisfacción de las condiciones de trabajo



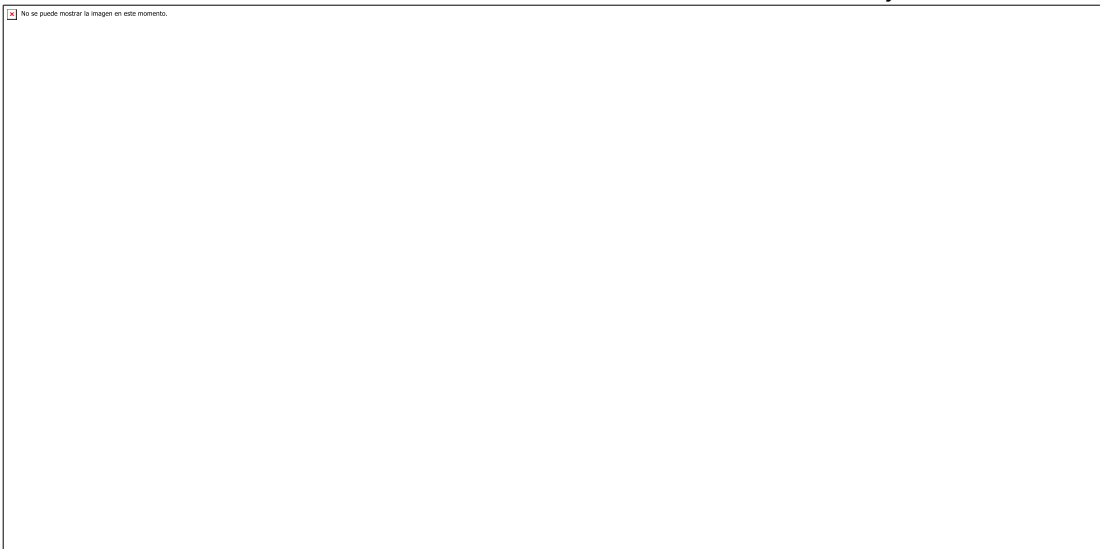
Fuente: Cuestionario de estrés y satisfacción laboral aplicado a los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua

**Interpretación:**

En referencia la tabla Nro. 08, respecto a los niveles de satisfacción de las condiciones de trabajo, se percibe que un 1,7% de los trabajadores indican tener un nivel bajo en cuanto a esta dimensión, un 84,3% expresa un nivel alto y un 14% está en un nivel muy alto.

En función a la figura Nro. 06, podemos indicar que, en relación a los niveles de satisfacción de las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018, predomina el nivel alto con un 84,3% seguido por el nivel muy alto con un 14% y el nivel bajo con un 1,7%

**Figura 6**  
**Nivel de satisfacción de las condiciones de trabajo**



**Tabla 9**  
**Nivel de satisfacción en la motivación**





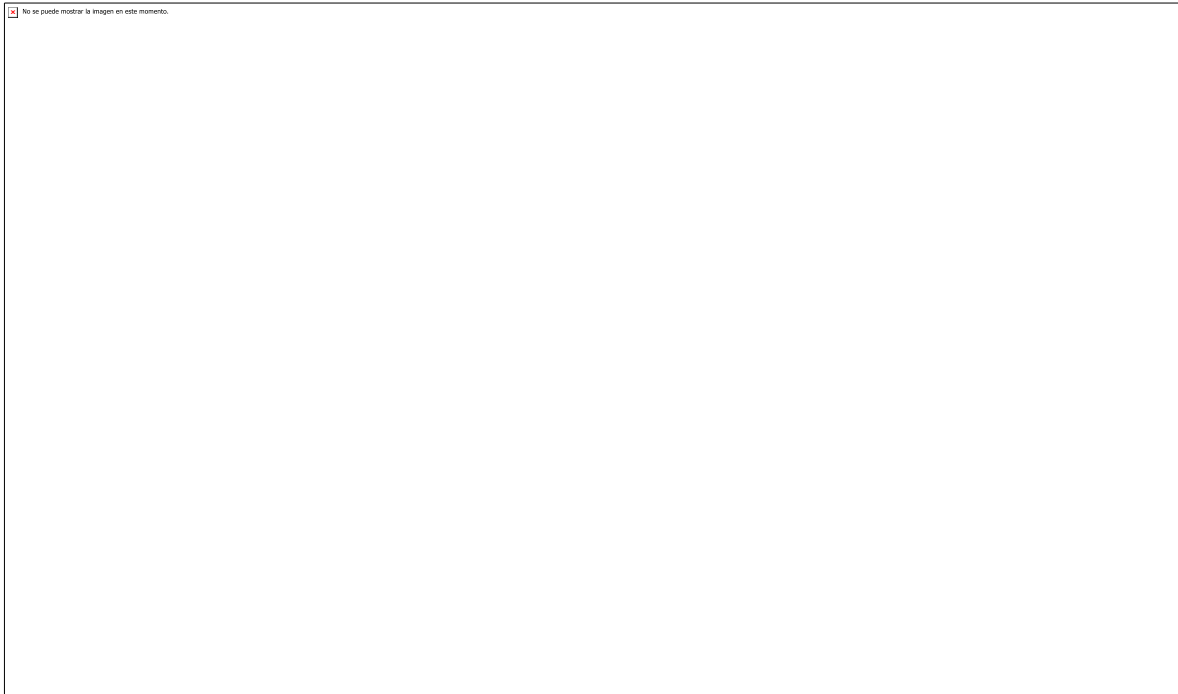
Fuente: Cuestionario de estrés y satisfacción laboral aplicado a los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua

### Interpretación:

En referencia a la tabla Nro. 09, respecto a los niveles de satisfacción en la motivación, se aprecia que un 58,7% de los trabajadores expresa un nivel alto en relación a esta dimensión y un 41,3% afirma tener un nivel muy alto.

En relación al grafico Nro. 07, podemos apreciar que respecto a los niveles de satisfacción en la motivación en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018, predomina el nivel alto con un 58,7% y luego le sigue el nivel muy alto con un 41,3%.

Figura 7  
Nivel de satisfacción en la motivación



### Prueba de normalidad

Variables: Estrés y satisfacción laboral

Para conocer el comportamiento de los datos y saber si son paramétricos o no paramétricos en las variables de estrés y satisfacción laboral se plantea la siguiente hipótesis:

Planteamiento de hipótesis

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

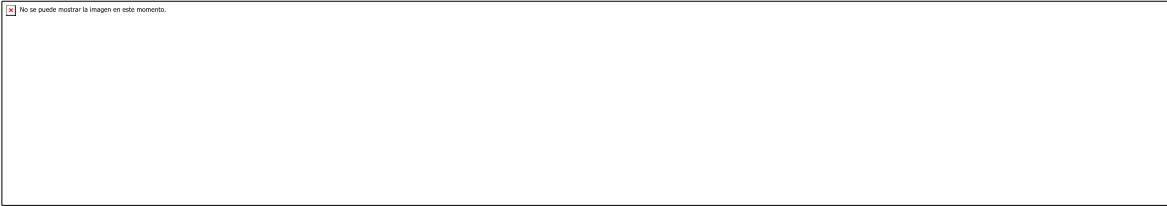
Regla de decisión:

Si P-valor < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula.

Nivel de Significancia.

Trabajaremos con un nivel de significancia del 5% ( $\alpha=0.05$ )

Tabla 10  
Prueba de normalidad



Fuente: Cuestionario de estrés y satisfacción laboral aplicado a los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua

#### Interpretación:

En la tabla 10; se ve la prueba de normalidad (para una muestra); en la prueba de kolmogorov-Smirnov; en la variable estrés demostramos que nivel de significación P- valor es mayor a 0.05; por tanto la distribución es normal (nivel de significación 0.000), por lo que se concluye rechazar la  $H_1$  y aceptar  $H_0$ ; igualmente en la variable satisfacción laboral demostramos que nivel de significación P-valor es mayor a 0.05; por lo tanto la distribución es normal (nivel de significación 0.055), por lo que se concluye rechazar  $H_1$  y aceptar  $H_0$ .

Luego de definir que los datos de ambas variables tienen distribución normal, entonces se establece que para la contratación de las hipótesis se debe emplear una prueba de tipo paramétrico, la misma que corresponde a la prueba de Pearson.

## Prueba de hipótesis

Para la contratación de hipótesis se tomara los Valores de los niveles de correlación propuesto por Hernández et al. (2010, p.312) de acuerdo a lo siguiente:

### **Nivel de medición de las variables: intervalos o razón.**

-1.00 = correlación negativa perfecta.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta.

Interpretación: el coeficiente de pearson puede variar de -1.00 a +1.00,

Fuente: Hernández et al. (2010, p.312).

## **Prueba de hipótesis general**

### Formulación de Hipótesis

Hi: Existe una relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

Ho: No existe una relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

Nivel de significancia

El nivel de significancia es al 5% siendo un  $\alpha = 0,05$ , es decir un nivel de confianza de 95%.

## Prueba estadística

Tabla 11  
Correlación de pearson – hipótesis general



Fuente: Aplicación del instrumento

### Lectura del p-valor

Se tiene un p-valor o sig (bilateral) = 0,003 el cual es menor a 0,05.

Y un coeficiente de correlación de pearson: -0,265

### Análisis e interpretación:

En la tabla N° 11, se observa que los datos corresponden a 121 trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018,

La Correlación de pearson = -0,265, correlación negativa débil, la relación es inversa reportando un coeficiente de correlación al nivel del 0.05 (95% de confianza de que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error), indica que el 26,5% de estrés está relacionado con la satisfacción laboral.

**Conclusión:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

## **Hipótesis específicas**

### Formulación de Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación inversa entre el estrés a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

Ho: No existe relación inversa entre el estrés a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

### **Nivel de significancia**

El nivel de significancia es al 5% siendo un  $\alpha = 0,05$ , es decir un nivel de confianza de 95%.

## Prueba estadística

Tabla 12  
Correlación de Pearson – Hipótesis específica 1



Fuente: Aplicación del Instrumento

### Lectura del p- valor

Se tiene un p-valor o sig (bilateral) = 0,000 el cual es menor a 0,05.

Y un coeficiente de correlación de pearson: -0,350

### Análisis e interpretación:

En la tabla N° 12, se observa que los datos corresponden a 121 trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018, La Correlación de pearson = -0,350, correlación negativa débil, la relación es inversa reportando un coeficiente de correlación al nivel del 0.05 (95% de confianza de que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error), indica que el 35% de estrés a nivel organizacional está relacionado con la satisfacción laboral.

**Conclusión:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.



## **Formulación de hipótesis específica 2**

Hi: Existe relación inversa entre el estrés a nivel individual y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

Ho: No existe relación inversa entre el estrés a nivel individual y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

## **Nivel de significancia**

El nivel de significancia es al 5% siendo un  $\alpha = 0,05$ , es decir un nivel de confianza de 95%.

## Prueba estadística

Tabla 13  
Correlación de Pearson – Hipótesis específica 2

Fuente: Aplicación del Instrumento

Lectura del p- valor

### Lectura del p- valor

Se tiene un p-valor o sig (bilateral) = 0,001 el cual es menor a 0,05.

Y un coeficiente de correlación de Pearson: -0,156

### Análisis e interpretación:

En la tabla N° 13, se observa que los datos corresponden a 121 trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018, la Correlación de pearson= -0,156 correlación negativa muy débil, la relación es inversa reportando un coeficiente de correlación al nivel del 0.05 (95% de confianza de que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error), indica que el 15,6% de estrés a nivel individual está relacionado con la satisfacción laboral.

**Conclusión:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

### **Formulación de hipótesis específica 3**

Hi: Existe relación inversa entre el estrés a nivel del entorno y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

Ho: No existe relación inversa entre el estrés a nivel del entorno y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

#### **Nivel de significancia**

El nivel de significancia es al 5% siendo un  $\alpha = 0,05$ , es decir un nivel de confianza de 95%.

## Prueba estadística

Tabla 14  
Correlación de Pearson – Hipótesis específica 3



Fuente: Aplicación del Instrumento

Lectura del p- valor

Se tiene un p-valor o sig (bilateral) = 0,001 el cual es menor a 0,05.

Y un coeficiente de correlación de Pearson: -0,117

Análisis e interpretación:

En la tabla N° 14, se observa que los datos corresponden a 121 trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018, La Correlación de pearson = -0,117, correlación negativa muy débil, la relación es inversa reportando un coeficiente de correlación al nivel del 0.05 (95% de confianza de que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error), indica que el 11,7% de estrés a nivel entorno está relacionado con la satisfacción laboral.

**Conclusión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza hipótesis nula.

## Discusión

Según los resultados obtenidos se evidencia un nivel alto de estrés organizacional con un 61,2% y un nivel alto de satisfacción laboral con un 75,2%; lo cual precisa que los trabajadores evidencian estrés; estos resultados se contrastan con Valle (2015), el cual concluye que: “Los profesionales y técnicos se encuentran altamente estresados y presentan en gran parte capacidades personales existenciales que amortiguan los factores estresores”. De la misma manera se evidencia un nivel alto de satisfacción laboral, sustentándose en Alva (2014), quien concluye que: “Existe un nivel alto de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A.”.

Se obtuvo un nivel de significancia de 0,003, el cual es menor a 0,05 con lo cual se procede a aceptar la hipótesis general: “Existe una relación directa y significativa entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018”; además se obtuvo una correlación de Pearson de -0,265, la relación es inversa; estos resultados se refrendan con la tesis de Calsin, y Col.(2013), en su tesis titulada "Relación entre el estilo de vida y estrés laboral del personal de enfermería de la Clínica Americana Juliaca. Diciembre 2012-febrero 2013", presentada en la “Universidad nacional del Altiplano”, para optar el grado de Magister cuyo objetivo fue: “Establecer la relación entre el estilo de vida y estrés laboral del personal de enfermería de la Clínica Americana”.

En cuanto a la relación entre el estrés a nivel organizacional y la satisfacción laboral, se evidencia una correlación de Pearson de -,350, con un nivel de significancia 0,00, el cual es menor que 0,05; por lo que se acepta la hipótesis específica 01: “Existe relación inversa entre el estrés a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018”, este resultado se refrenda en Cervantes (2014), el cual concluye que: “los resultados de su investigación del plantel del colegio de bachilleres del Estado de Querétaro, no mostraron niveles elevados de estrés que pudieran estar afectando negativamente la salud, en el análisis correlacional se destacaron algunos elementos que los docentes percibieron de manera favorable, como el hecho de obtener reconocimiento cuando realizan bien su trabajo”.

En cuanto a la relación entre el estrés a nivel individual y la satisfacción laboral, se evidencia una correlación de Pearson de -,156, con un nivel de significancia 0,001, el cual es menor que 0,05; por lo que se acepta la hipótesis específica 02: “Existe relación inversa entre el estrés a nivel individual y la satisfacción laboral en los trabajadores

administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018”, este resultado se refrenda con el de Grau & Salanova & Peiró (2012), quienes concluyeron que: “Su estudio ha permitido poner a prueba dos modelos de modulación de las relaciones del estrés y sus consecuencias, teniendo en cuenta dos niveles de generalidad de la autoeficacia generalizada y la específica al trabajo, siendo la autoeficacia generalizada la que tiene mayor efecto sobre la satisfacción laboral y el agotamiento laboral, mientras que la autoeficacia profesional tiene mayor efecto sobre el cinismo asimismo”; esto también se sustenta en Montalvo (2014) el cual concluye que: “A pesar de no existir estrés en el personal asistencia de Nova clínica SA, el factor relacionado al reconocimiento puede influenciar en la calidad de su desarrollo personal y profesional en un nivel mínimo; esto puede convertirse en fuente de preocupación, ansiedad o frustración para los empleados a futuro, asimismo; los factores analizados que pueden producir estrés laboral, en el interior de la institución, se determinó que estos no causan niveles significativos de estrés en los empleados, por lo que resulta coherente que también la satisfacción laboral se encuentre en niveles positivos”.

En cuanto a la relación entre el estrés a nivel individual y la satisfacción laboral, se evidencia una correlación de Pearson de  $-0,117$ , con un nivel de significancia  $0,001$ , el cual es menor que  $0,05$ ; por lo que se acepta la hipótesis específica 03: “Existe relación inversa entre el estrés a nivel del entorno y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018”, esto también se sustenta en García (2013), el cual concluye que: “En cuanto a la relación entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción laboral en la motivación en los colaboradores de la población objeto de estudio, según la correlación de  $Rho = -0,314^*$ , con un nivel de significancia  $= 0,015$  ( $p < 0,05$ ), indica que se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ ., es decir que existe relación inversa entre el estrés laboral a nivel del entorno y la satisfacción laboral”.

## Conclusiones

- PRIMERA:** Se obtuvo un nivel de significancia de 0,003, el cual es menor a 0,05, además se obtuvo una correlación de Pearson de -0,265, lo cual determina que existe una correlación inversa entre ambas variables con lo cual se acepta la hipótesis general: “Existe una relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018”
- SEGUNDA:** Se logró un nivel de significancia de 0,000, el cual es inferior a 0,05, además se obtuvo una Correlación de Pearson de -0,350, lo que indica que existe correlación inversa entre el estrés a nivel organizacional y la satisfacción laboral con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis alterna específica 01: “Existe relación inversa entre el estrés a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018”
- TERCERA:** Se alcanzó un nivel notable de 0,001, el cual es inferior a 0,05, además se alcanzó una Correlación de Pearson de -0,156, lo que muestra que existe correlación inversa entre el estrés a nivel individual y la satisfacción laboral con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis alterna específica 02: “Existe relación inversa entre el estrés a nivel individual y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018”.
- CUARTA:** Se logró un nivel relevante de 0,001, el cual es inferior a 0,05, además se logró una Correlación de Pearson de -0,117, lo que señala que existe correlación inversa entre el estrés a nivel entorno y la satisfacción laboral. con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis alterna específica 03: “Existe relación inversa entre el estrés a nivel del entorno y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018”

## Recomendaciones

- PRIMERA:** Al jefe de personal de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, realicé cursos y talleres que ayuden a disminuir el estrés en los trabajadores; para que de esta manera mejora la satisfacción laboral.
- SEGUNDA:** Al encargado del área de personal de la Gerencia Regional de Salud Moquegua realicé cursos y talleres que ayuden a disminuir el estrés a nivel organizacional en los trabajadores; priorizando temas que mejoren las relaciones entre compañeros y la comunicación; para que de esta manera mejora la satisfacción laboral.
- TERCERA:** Al jefe del área de personal de la Gerencia Regional de Salud Moquegua realicé cursos y talleres que ayuden a disminuir el estrés a nivel individual en los trabajadores; priorizando temas que ayuden a mejorar las relaciones familiares de los trabajadores; para que de esta manera mejora la satisfacción laboral.
- CUARTA:** Al encargado del área de personal de la Gerencia Regional de Salud Moquegua realicé cursos y talleres que ayuden a disminuir el estrés a nivel entorno en los trabajadores; priorizando temas que ayuden a mejorar las relaciones de los jefes con los trabajadores; para que de esta manera mejore la satisfacción laboral.



## Referencias bibliográficas

- Aguirre Mas, K. & Vauro Desiderio, M. & Labarthe Carrara, J. (2015). *Estresores laborales y bienestar en el trabajo en el personal aeronáutico de cabina*. Sci Elo Uruguay. *Ciencias Psicológicas*. Vol. 9 N° 2. Versión online. ISSN 1688 – 4221.
- Alva Zapata, J. & Juárez Morales, J. (2015) “*Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA Trujillo-2014*”. (Tesis) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Cervantes Pérez, M. (2014). *Relación ente el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral de los docentes. Estudio de caso COBAQ*. (Tesis maestría) Universidad Autónoma de Querétaro. Repositorio Institucional.
- Comportamiento organizacional. *La dinámica del éxito en las organizaciones*. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- García, A. (2013); *Factores de riesgo y el estrés en enfermeras de essalud – Ica, 2010*. Perú.
- Estrategia de afrontamientos observados. Edit.Vol.2. ISSN: 1857-7881 (Print) e ISSN 1857-7431. *European Scientific Journal*. Universidad de Flores, CE.NA.RE.SO. (Centro Nacional de Reeducción Social). C.A.B.A. Argentina.
- Grau, R. & Salanova, M. & Peiró, J. (2012). *Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral*. Vol.30 (1-3). 30 años de apuntes de psicología. ISSN 0213-3334. Colegio Oficial Psicología de Andalucía Occidental, Universidad de Cádiz, Universidad de Córdoba, Universidad de Huelva y Universidad de Sevilla. Pag.311-321.
- Judge, Timothy A. (2013). *Comportamiento organizacional. Décimo Quinta edición*. México. Reg. Núm. 1031. Cámara nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Valle, M. (2015). “*Sentido de vida y estrés laboral en trabajadores de la salud mental que asisten pacientes drogodependientes*”.
- Montalvo Gallardo, F. (2014). “*Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción personal asistencial en Novaclínica SA de la ciudad de Quito*”. Tesis. Editorial Quito: UCE. Ecuador.

## **Anexos**

Anexo 01: Instrumentos.

Anexo 02: Validación de los instrumentos.

Anexo 03: Matriz de consistencia.

Anexo 04: Autorización emitida por la institución para aplicación del Instrumento.

Anexo 05: Fotos de la aplicación del instrumento.

Anexo 06: Base de datos de la aplicación del instrumento.

Anexo 07: Artículo científico.

Anexo 01: Instrumentos.

## **CUESTIONARIO SOBRE ESTRES**

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para desarrollar la investigación planteada, es por ello que pido su colaboración, debido a que son una parte importante dentro de la investigación a realizar:

Sírvase marcar con un aspa "X" la respuesta según su punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. **Edad:** .....
2. **Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )
3. **Grado Académico:** Auxiliar ( ) Técnico ( ) Profesional ( )
4. **Condición laboral:** Nombrado ( ) CAS ( ) Por Terceros ( )
5. **Tiempo que trabaja en la Institución:** < 5 años ( ) De 5-10 a. ( )  
De 10-15 a. ( ) De 15-20 a. ( ) De 20 a más ( )

**N: Nunca (1), CN: Casi nunca (2), CS: Casi siempre (3) y S: Siempre (4)**

<b>N</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	<b>Dimensión: Estrés a nivel organizacional</b>				
01.	¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?				
02	¿Crees que la relación entre tus compañeros debería Mejorar?				
03	¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?				
04	¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?				
05	¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?				
06	¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?				
07	¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral?				
08	¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?				
09	¿Consideras qué las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?				

### **Dimensión: Estrés a nivel individual**

- 10 ¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?
- 11 ¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?
- 12 ¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?
- 13 ¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?
- 14 ¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?
- 15 ¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?

### **Dimensión: Estrés a nivel del entorno**

- 16 ¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral?
- 17 ¿Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?
- 18 ¿Crees que ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?
- 19 ¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

**N: Nunca (1), CN: Casi nunca (2), CS: Casi siempre (3) y S: Siempre (4)~**

<b>N</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	<b>Dimensión: Satisfacción de las condiciones de trabajo</b>				
01	¿Usted cree que el salario que recibe esta acorde con el que paga el mercado?				
02	¿Te sentirías satisfecho si tu salario estuviera acorde con la carga laboral que tienes?				
03	¿Te sientes satisfecho por los beneficios laborales que recibes cómo uniforme, trabajo estable, gratificación y escolaridad?				
04	¿Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes?				
05	¿Estarías satisfecho si te nombran, es decir; si pasas a ser estable en la institución?				
06	¿Te sentirías satisfecho si estuvieras contratada bajo la modalidad de contratación administrativa de servicio?				
07	¿Considera que la institución cuenta con mecanismos de seguridad en el trabajo, cómo medidas de seguridad de los bienes utilizados por cada colaborador, cámaras de seguridad, vigilancia, señales de salida ante riesgo de sismos?				
08	¿Consideras que debes tener en cuenta los mecanismos de seguridad en el trabajo, para realizar tus servicios eficientemente?				
09	¿Consideras que la capacitación debe ser constante en la institución?				
10	¿Crees que todo colaborador de la institución debe tener acceso a una capacitación gratuita?				
	<b>Dimensión: Satisfacción en la motivación</b>				
11	¿Consideras que los logros que obtienes, te produce una satisfacción laboral porque están relacionados a los objetivos de la institución?				
12	¿Estas satisfecho con el desempeño que realizas en tu área de trabajo?				
13	¿Te sientes satisfecho con los logros obtenidos como profesional en la institución?				

- 14 ¿Te sientes satisfecho con la toma de decisiones que realizas frente a los demás colaboradores?
- 15 ¿Estas satisfecho con el autocontrol que tienes sobre ti mismo?
- 16 ¿Estas satisfecho contigo por ser considerado como un líder en tu área de trabajo?
- 17 ¿Estas satisfecho con la aceptación de tus compañeros en relación a tu persona?
- 18 ¿Te sientes satisfecho con la interacción entre los empleados de tu área?
- 19 ¿Te sientes satisfecho en tu equipo de trabajo, porque el trato es amigable y todos se aceptan tal como son?

**Gracias por su colaboración**

Anexo 02: Validación de los instrumentos.





No se puede mostrar la imagen en este momento.





 No se puede mostrar la imagen en este momento.



No se puede mostrar la imagen en este momento.



No se puede mostrar la imagen en este momento.



No se puede mostrar la imagen en este momento.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**  
**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA, AÑO 2018**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Estrés	Estrés a nivel organizacional	Relación interpersonal	1.- ¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?					✓		✓		✓		✓		
			2.- ¿Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar?					✓		✓		✓		✓		
			3.- ¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?					✓		✓		✓		✓		
		Comunicación	4.- ¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?					✓		✓		✓		✓		
			5.- ¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?					✓		✓		✓		✓		
			6.- ¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?					✓		✓		✓		✓		
		Recarga Laboral	7.- ¿Consideras que la carga laboral que tienes en la Institución, te puede producir estrés laboral?					✓		✓		✓		✓		
			8.- ¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?					✓		✓		✓		✓		
			9.- ¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?					✓		✓		✓		✓		
	Estrés a nivel individual	Problemas	10.- ¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?					✓		✓		✓		✓		
			11.- ¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?					✓		✓		✓		✓		

mejorarían si estrés?				✓	✓		✓	✓	
o, recibidos r?				✓	✓		✓	✓	
te generan				✓	✓		✓	✓	
principales del nicos?				✓	✓		✓	✓	
va a una de estrés				✓	✓		✓	✓	
uesto, te r ende te				✓	✓		✓	✓	
e genera				✓	✓		✓	✓	
va a una				✓	✓		✓	✓	



**EVALUADOR**

.....  
**MINA RAMOS**  
 STER  
 - REE. 6050

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** “Escala Valorativa del Estrés”

**OBJETIVO:** “Conocer la escala que presenta el Estrés”

**DIRIGIDO A:** Los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Nina Ramos, Mario Marcelino

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
MARIO M. NINA RAMOS  
MAGISTER  
C.E.P. 54971 - RFE. 6050



21

No se puede mostrar la imagen en este momento.



 No se puede mostrar la imagen en este momento.



 No se puede mostrar la imagen en este momento.

 No se puede mostrar la imagen en este momento.



No se puede mostrar la imagen en este momento.



 No se puede mostrar la imagen en este momento.



No se puede mostrar la imagen en este momento.

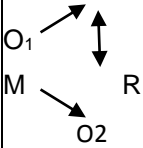


 No se puede mostrar la imagen en este momento.



Anexo 03: Matriz de consistencia.

título: “Estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Moquegua, año 2018”.

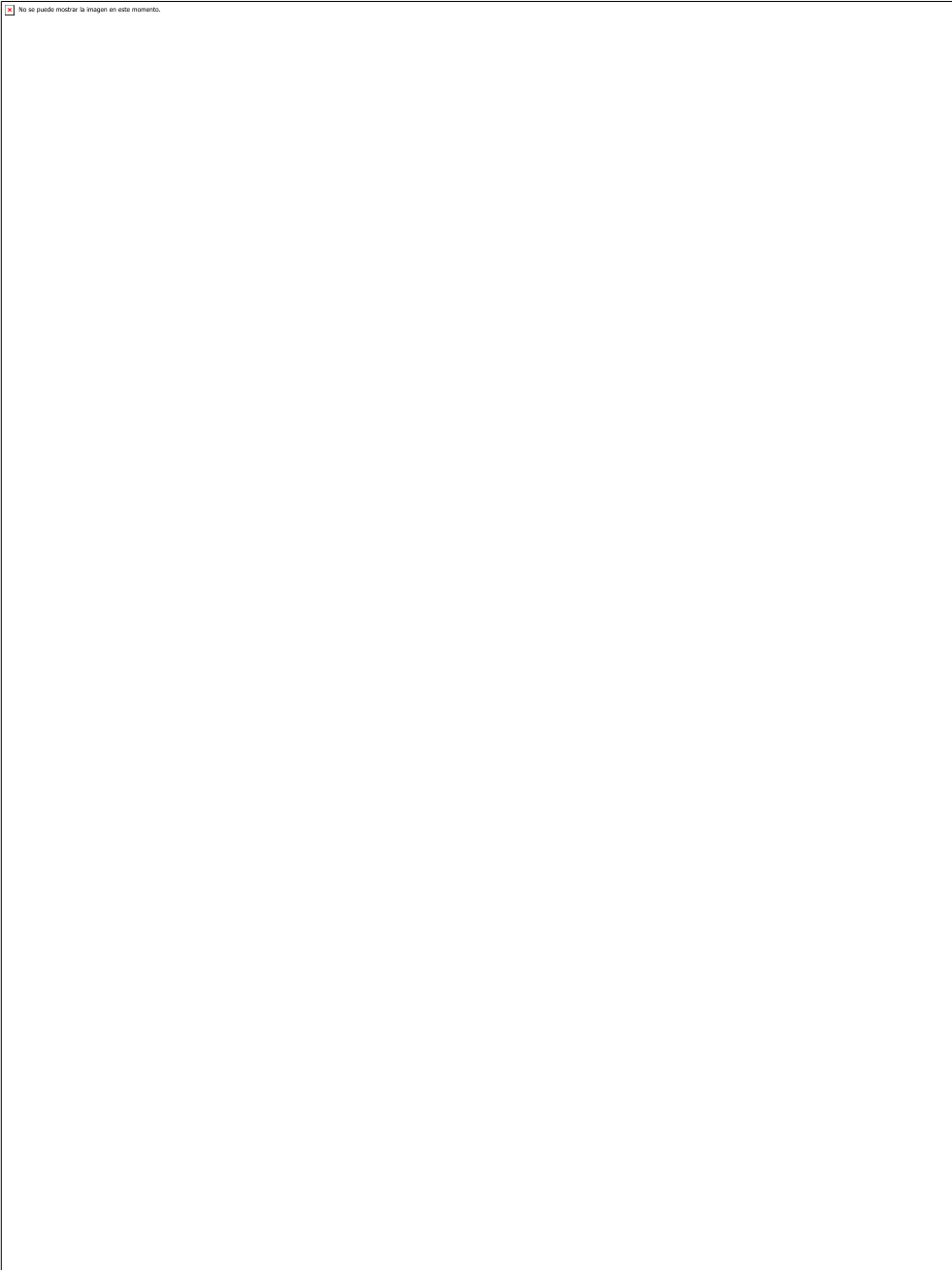
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSION	METODOLOGIA DE INVESTIGACION
¿Cuál es la relación estadística que existe entre el estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018?	Determinar la relación estadística existente entre el estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.	Existe una relación inversa entre el estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018	<b>VARIABLE 1</b> <b>Estrés Laboral</b> 1. Estrés a nivel organizacional 2. Estrés a nivel individual 3. Estrés a nivel del entorno	<b>ENFOQUE</b> Cuantitativo <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> sustantivo básico <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> descriptivo Correlacional
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>	<b>VARIABLE 2.</b> <b>Satisfacción Laboral</b> 4. Satisfacción de las condiciones de trabajo 5. Satisfacción de la motivación	 <b>POBLACION:</b> Los colaboradores administrativos de la Red de Salud Moquegua que son 40. <b>MUESTRA:</b> Por ser una población pequeña no se aplicará muestra. <b>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:</b>
1.- ¿Cuál es la relación estadística que existe entre el estrés y satisfacción de las condiciones de trabajo en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018?	1- Determinar la relación estadística existente entre el estrés y satisfacción de las condiciones de trabajo en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.	1.- Existe una relación inversa entre el estrés y satisfacción de las condiciones de trabajo en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018		
2.- ¿Cuál es la relación estadística que existe entre el estrés y satisfacción de la motivación en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018?	2.- Determinar la relación estadística existente entre el estrés y satisfacción de la motivación en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018	2.- Existe una relación inversa entre el estrés y satisfacción de la motivación en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018		
	3.- Determinar la relación estadística existente entre la satisfacción l y el			

<p>3.- ¿Cuál es la relación estadística que existe entre la satisfacción laboral y el estrés a nivel organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018?</p>	<p>estrés a nivel organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018</p>	<p>3.- Existe una relación inversa entre la satisfacción y el estrés a nivel organizacional en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018</p>		<p>1. Encuesta 2. Cuestionario de encuesta. 3.</p>
<p>4.- ¿Cuál es la relación estadística que existe entre la satisfacción laboral y el estrés a nivel individual en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018?</p>	<p>4.- Determinar la relación estadística existente entre la satisfacción laboral y el estrés a nivel individual en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.</p>	<p>4.- Existe una relación inversa entre la satisfacción laboral y el estrés a nivel individual en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.</p>		<p><b>METODOS DE ANALISIS DE DATOS</b></p> <p>-Cuadros de frecuencias, diagramas</p> <p>- Kolmogorov –Smirnov, coeficiente de correlación.</p>
<p>5.- ¿Cuál es la relación estadística que existe entre la satisfacción laboral y el estrés a nivel entorno en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018?</p>	<p>5.- Determinar la relación estadística existente entre la satisfacción laboral y el estrés a nivel entorno en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018</p>	<p>5.- Existe una relación inversa entre la satisfacción laboral y el estrés a nivel entorno en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018</p>		


Anexo 04: Autorización emitida por la institución para aplicación del Instrumento.




Anexo 05: Fotos de la aplicación del instrumento.

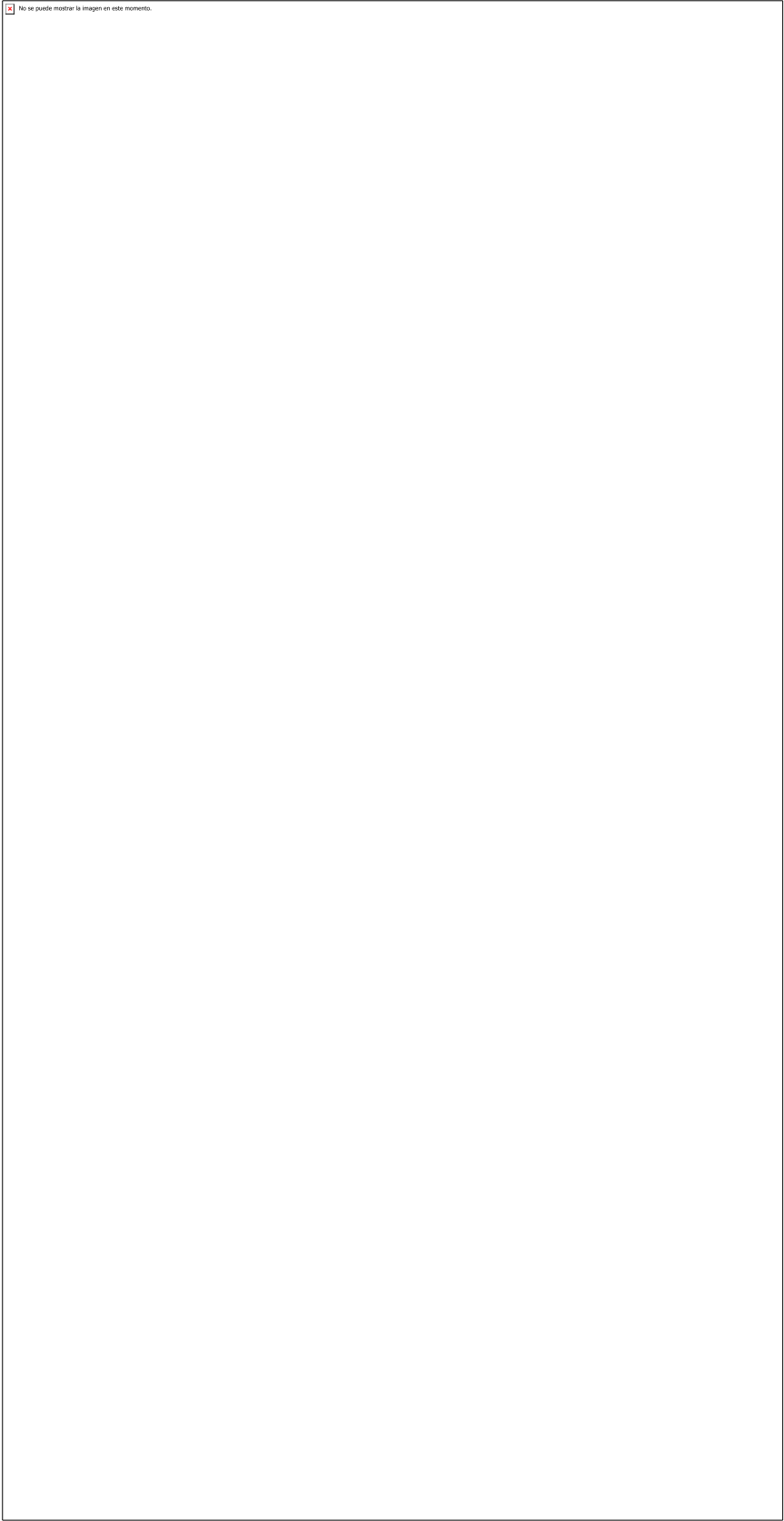


No se puede mostrar la imagen en este momento.

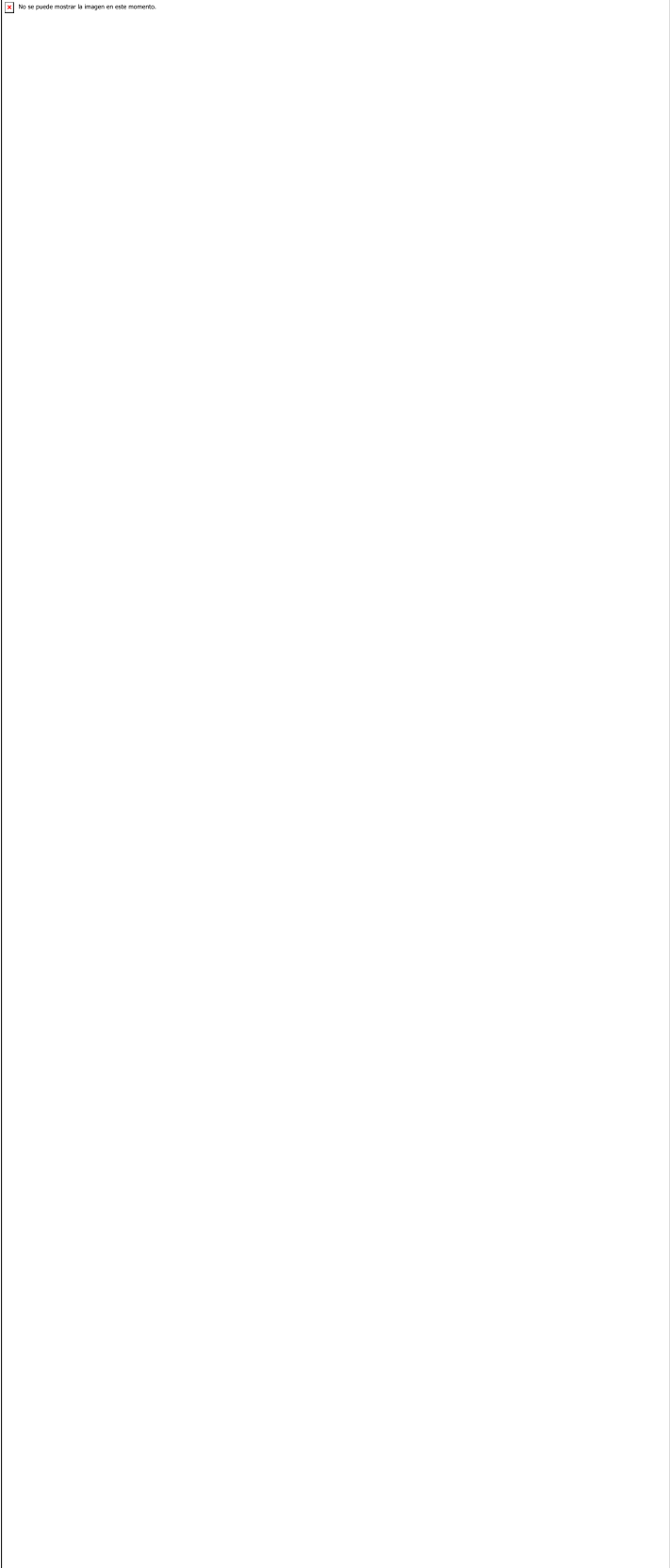
 No se puede mostrar la imagen en este momento.

 No se puede mostrar la imagen en este momento.

Anexo 06: Base de datos de la aplicación del instrumento. "Variable Estrés".



Base de datos de la aplicación del instrumento. "Variable Satisfacción Laboral".





Anexo 07: Artículo científico.

**1. TITULO:**

Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018.

**2. AUTORA**

Quispe Choquejahuá Evely

**3. RESUMEN**

El presente estudio de investigación titulado estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018; cuyo objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018.

En cuanto a la metodología se ha optado por una investigación de tipo básica y correlacional, con un diseño no experimental de corte transeversal. La población de estudio se determinó entre los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud que se encuentra ubicada en el ámbito geográfico del distrito de Moquegua, cuya muestra estuvo representada por 121 administrativos, siendo una muestra censal, por cuanto se consideró el total de ellos. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos; el cuestionario de estrés para la primera variable y cuestionario sobre satisfacción laboral para la segunda variable. Los datos estadísticos que sostienen en su investigación se han procesado a partir de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos a los trabajadores administrativos, habiendo sido validados estos últimos, mediante el juicio de expertos.

Como conclusión principal se ha comprobado que la relación entre Estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018 es directa y significativa, al resultar el coeficiente de Rho de Spearman con un valor de relación  $r = 0,265$ ; y un valor de significación de 0.003, esto representa el 26.5% de correlación directa, entre las variables estrés y satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Estrés, satisfacción laboral, estrés a nivel organizacional, estrés a nivel entorno.

**4. ABSTRACT**

The present research study entitled stress and job satisfaction in the administrative workers of the Moquegua Regional Health Management, 2018; The main objective of this research is to determine the relationship between stress and job satisfaction in the administrative workers of the Moquegua Regional Health Management, 2018.

Regarding the methodology, we have opted for a basic and correlational type of research, with a non-experimental transversal design. The study population was determined among the administrative workers of the Regional Health Management that is located in the geographical area of the Moquegua district, whose sample was represented by 121 administrative staff, being a census sample, considering that the total of them was considered. The survey technique was applied and as instruments; the stress questionnaire for the first variable and questionnaire on job satisfaction for the second variable. The statistical data that they sustain in their investigation have

been processed based on the results obtained from the application of the instruments to the administrative workers, the latter having been validated through expert judgment.

As a main conclusion it has been verified that the relation between Stress and job satisfaction in the administrative workers of the Moquegua Regional Health Management, 2018 is direct and significant, as the Spearman's Rho coefficient with a ratio value of  $r = 0.265$  is found; and a significance value of 0.003, this represents 26.5% of direct correlation, between the variables stress and job satisfaction.

**Keywords:** Stress, job satisfaction, stress at the organizational level, stress at the environment level.

## 5. INTRODUCCIÓN

El estrés es un fenómeno que llega a manifestarse con mayor frecuencia en los colaboradores.

A nivel mundial los trabajadores administrativos encaran un estilo de vida de formación profesional competitivo, donde la información y nuevos equipos tecnológicos se encuentran en las entidades de trabajo, como es en los centros de atención de salud, provocando un elevado número de trabajadores con dificultades en la operación y manejo de estas tecnologías, teniendo como consecuencia el incremento de los niveles de estrés, causando un efecto en el bienestar y salud físico y mental, así mismo provocando el deterioro de la entidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que “El estrés laboral es un riesgo en la entidad que puede afectar a los colaboradores, provocando una alteración en el estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades”. Asimismo, De Sousa Antonio, de la Escuela Nacional de salud Pública, afirma que “Cinco mil trabajadores mueren a diario por enfermedades relacionadas con el trabajo, englobando situaciones de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y aquéllas empeoradas por el trabajo”.

El cuerpo humano atraviesa constantemente una situación de estrés ínfimo que frente a situaciones concretas, logra elevarse, originando un resultado positivo o, por otro punto de vista, perjudicial, esto va a depender de si la resistencia del cuerpo es bastante para disimular una precisa solicitud o ésta sobrepasa al ser humano. Este nivel de estabilidad estará supeditado, Como observaremos a continuación, de los agentes individuales (aptitud psicológica y biológica), de las peculiares pruebas.

El estrés laboral es uno de los factores fundamentales que afectan la sanidad de los colaboradores y la eficiente operatividad de los centros de trabajo, desarrollar una gestión eficiente y una distribución idónea del empleo, es la más conveniente manera de evitar el estrés; frecuentemente se perjudica cuando el trabajador percibe que no se le brinda idóneo respaldo de sus empleadores y compañeros y al presentar un control definido ante su desempeño laboral o la manera en la que hace frente a las ordenes en el centro de trabajo.

La presión en el centro de trabajo es ineludible; la presión laboral, tiempos determinados que acatar, expectativas de ejecución y la persecución de agradecimiento hacen parte del día a día en la vida profesional; sin embargo, las excesivas cargas de labores frecuentes en el entorno laboral culminan por provocar un afecto de nerviosismo, insuficiencia y desacierto continuo sabido como estrés laboral.

Durante el Foro Internacional Políticas Pública de Empleo y Protección Social en México en 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoció que el estrés "puede llevar a una persona

a la angustia, a la depresión e incluso al suicidio”. Según la OIT, “2.34 millones de personas fallecen por accidentes o padecimientos relacionados al trabajo, alrededor de 2.02 millones mueren como consecuencia de enfermedades profesionales, además se calculan que se producen 160 millones de casos al año de enfermedades no mortales relacionadas con el trabajo”.

En el Perú, las responsabilidades en el centro de estudio, trabajo u hogar en un 33.0% también influyen en este proceso de estrés. El 31% tiene inestabilidad laboral, seguido del 17.0% por los problemas familiares con hijos, el 17. 0% tienen problemas con la pareja y el 14.0% problemas familiares con sus padres.

Según la encuesta desarrollada por el instituto de integración, realizada a 2,200 personas en 19 regiones de nuestro país, siendo el 63.0% de las damas quienes manifiestan un notorio nivel de estrés que los varones en un 52.0%. El estrés es de carácter causal multifactorial, entre ellos los problemas económicos, obligaciones en el centro de estudio, labor u hogar, la inestabilidad laboral, los problemas familiares con los hijos, problemas con la pareja y problemas familiares con sus propios padres.

A nivel regional, especialmente en la Gerencia Regional de Salud Moquegua 2018, los trabajadores presentan sobrecarga laboral, en cuanto a sus tareas, ambientes reducidos, hacinados, donde ponen en riesgo su integridad personal, tanto física como psicológica, estas razones me condujeron a proyectar este tema para investigar, con la finalidad de aliviar esta problemática que se ha evidenciado.

#### **6. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Existe relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018?

#### **7. OBJETIVO GENERAL.**

Determinar si existe relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, año 2018.

#### **8. METODOLOGÍA**

Diseño de Investigación es transversal correlacional.

Población: Estará constituida por los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, siendo un total de 121.

Muestra: La muestra en esta investigación será de 121 trabajadores de la gerencia regional de salud de Moquegua, que es la totalidad de servidores de dicha entidad, por lo que la muestra es de carácter censal.

Muestreo: El muestreo es no probabilístico.

Técnicas e Instrumentos de recolección, validez y confiabilidad.

Técnicas de Recolección de Datos

Encuesta. - Se utilizó la encuesta dirigida a los trabajadores de Gerencia Regional de Salud Moquegua.

Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario. - Se utilizó un cuestionario dirigido a los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua.

### **Confiabilidad del instrumento**

Se obtuvo una muestra piloto, la cual se aplicó en la Gerencia Regional de Salud Moquegua. El índice de confiabilidad del proceso de selección de personal es 0,8 para la primera variable y 0.87 para la segunda variable.

### **Método de análisis de Datos**

Con respecto al procesamiento de datos, se utilizó la estadística a través de las tablas de frecuencias, y las tablas de contingencias, para desarrollar el análisis por objetivos, así como para contrastar la hipótesis se utilizó la estadística inferencial, la correlación de Rho de Spearman.

## **9. RESULTADOS**

Contrastación de la hipótesis

Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: No existe una relación inversa entre estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

Hipótesis alterna

H1: Existe una relación inversa entre estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018.

Nivel de significancia: El nivel de significancia es al 5% siendo un  $\alpha = 0,05$

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza  $H_0$ .

Elección de la prueba estadística: Correlación de Pearson.



Fuente: Aplicación del instrumento

Lectura del p-valor

Se tiene un p-valor o sig (bilateral) = 0,003 el cual es menor a 0,05.

Y un coeficiente de correlación de pearson: -0,265

**Análisis e interpretación:**

Los datos corresponden a 121 trabajadores de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018,

La Correlación de pearson = -0,265, correlación negativa débil, la relación es inversa reportando un coeficiente de correlación al nivel del 0.05 (95% de confianza de que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error), indica que el 26,5% de estrés está relacionado con la satisfacción laboral.

**Conclusión:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

**10. DISCUSIÓN**

Se obtuvo un nivel de significancia de 0,003, el cual es menor a 0,05 con lo cual se procede a aceptar la hipótesis general: "Existe una relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018"; además se obtuvo una correlación de Pearson de -0,265, la relación es inversa; estos resultados se refrendan con la tesis de Calsin, y Col.(2013) , en su tesis titulada "Relación entre el estilo de vida y estrés laboral del personal de enfermería de la Clínica Americana Juliaca. Diciembre 2012- Febrero 2013", presentada en la "Universidad nacional del Altiplano", para optar el grado de Magister cuyo objetivo fue: "Establecer la relación entre el estilo de vida y estrés laboral del personal de enfermería de la Clínica Americana".

**11. CONCLUSIONES**

**PRIMERA:** Se obtuvo un nivel de significancia de 0,003, el cual es menor a 0,05, además se obtuvo una correlación de Pearson de -0,265, lo cual determina que existe una correlación inversa entre ambas variables con lo cual se acepta la hipótesis general: "Existe una relación inversa entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018"

**SEGUNDA:** Se logró un nivel de significancia de 0,000, el cual es inferior a 0,05, además se obtuvo una Correlación de pearson de -0,350, lo que indica que existe correlación inversa entre el estrés a nivel organizacional y la satisfacción laboral con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis alterna específica 01: "Existe relación inversa entre el estrés a nivel organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018"

**TERCERA:** Se alcanzó un nivel notable de 0,001, el cual es inferior a 0,05, además se alcanzó una Correlación de pearson de -0,156, lo que muestra que existe correlación inversa entre el estrés a nivel individual y la satisfacción laboral con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis alterna específica 02: "Existe relación inversa entre el estrés a nivel individual y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018".

**CUARTA:** Se logró un nivel relevante de 0,001, el cual es inferior a 0,05, además se logró una Correlación de pearson de -0,117, lo que señala que existe correlación inversa entre el estrés a nivel entorno y la satisfacción laboral. con lo cual se procedió a aceptar la hipótesis alterna específica 03: “Existe relación inversa entre el estrés a nivel del entorno y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Moquegua en el año 2018”.

## 12. REFERENCIAS

- Aguirre Mas, K. & Vauro Desiderio, M. & Labarthe Carrara, J. (2015). *Estresores laborales y bienestar en el trabajo en el personal aeronáutico de cabina*. Sci Elo Uruguay. *Ciencias Psicológicas*. Vol. 9 N° 2. Versión online. ISSN 1688 – 4221.
- Alva Zapata, J. & Juárez Morales, J. (2015) “*Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA Trujillo-2014*”. (Tesis) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Cervantes Pérez, M. (2014). *Relación ente el estrés en el trabajo y la satisfacción laboral de los docentes. Estudio de caso COBAQ*. (Tesis maestría) Universidad Autónoma de Querétaro. Repositorio Institucional.
- Comportamiento organizacional. *La dinámica del éxito en las organizaciones*. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana. García, A. (2013); *Factores de riesgo y el estrés en enfermeras de essalud – Ica, 2010*. Perú.
- Estrategia de afrontamientos observados. Edit.Vol.2. ISSN: 1857-7881 (Print) e ISSN 1857-7431. *European Scientific Journal*. Universidad de Flores, CE.NA.RE.SO. (Centro Nacional de Reeducción Social). C.A.B.A. Argentina.
- Grau, R. & Salanova, M. & Peiró, J. (2012). *Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral*. Vol.30 (1-3). 30 años de apuntes de psicología. ISSN 0213-3334. Colegio Oficial Psicología de Andalucía Occidental, Universidad de Cádiz, Universidad de Córdoba, Universidad de Huelva y Universidad de Sevilla. Pag.311-321.