



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Estresores ocupacionales y satisfacción laboral en el personal de un  
centro de salud mental comunitario de San Martín, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Mendoza Bardales, Eggiver Adonis (orcid.org/0000-0001-8937-5463)

**ASESORES:**

Dra. Alza Salvatierra, Vanessa Jocelyn (orcid.org/0000-0003-4781-8646)

Dr. Chávez Epiquen, Abdías (orcid.org/0000-0001-5589-5217)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2023

## DEDICATORIA

*Padres, hermanas y amigos, tienen derecho a un merecido reconocimiento, pues ellos son quienes han ofrecido su ayuda de todo corazón, para que se concrete con éxito la finalización de tus estudios, ya sea por cualquier clase de apoyo moral, material, económico o didáctico.*

***Mendoza Bardales, Eggiver Adonis***

## **AGRADECIMIENTO**

### **A mi asesora**

Por su incondicional y valioso apoyo desde la concepción del estudio hasta su realización. Por su paciencia, interés y predisposición a guiarme en cada etapa del estudio, aportando con sus conocimientos y experiencia para obtener la presente investigación.

### **A la Universidad César Vallejo**

Por ser mi casa de estudio y brindarme todas las facilidades para la realización del presente estudio, y por permitirme absorber nuevo y valioso conocimiento de una plana docente altamente calificada.

*Mendoza Bardales, Eggiver Adonis*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Estrés ocupacionales y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud mental comunitario de San Martín, 2023", cuyo autor es MENDOZA BARDALES EGGIVER ADONIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>  |
|---|---|
| ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN<br><b>DNI:</b> 19081715<br><b>ORCID:</b> 0000-0003-4781-8646 | Firmado electrónicamente<br>por: VALZASA el 23-08-<br>2023 18:46:40 |

Código documento Trilce: TRI - 0615187



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MENDOZA BARDALES EGGIVER ADONIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estresores ocupacionales y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud mental comunitario de San Martín, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| MENDOZA BARDALES EGGIVER ADONIS<br><b>DNI:</b> 71887315<br><b>ORCID:</b> 0000-0001-8937-5463 | Firmado electrónicamente<br>por: BARDALESEA el 25-<br>07-2023 19:54:50 |

Código documento Trilce: INV - 1317970

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |      |
|--|------|
| CARÁTULA.....  | i    |
| DEDICATORIA .....  | ii   |
| AGRADECIMIENTO .....                                       | iii  |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA .....           | iv   |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....               | v    |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS .....                                 | vi   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                     | vii  |
| RESUMEN .....  | viii |
| ABSTRACT .....   | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 4    |
| III. METODOLOGÍA .....                                     | 13   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....                   | 13   |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                  | 14   |
| 3.3. Población y unidad de análisis .....                  | 14   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 14   |
| 3.5. Procedimientos .....                                  | 16   |
| 3.6. Métodos de análisis de datos.....                     | 16   |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                 | 16   |
| IV. RESULTADOS .....                                       | 17   |
| V. DISCUSIÓN .....   | 25   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 31   |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                 | 32   |
| REFERENCIAS .....  | 33   |
| ANEXOS   |      |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk   | 17 |
| Tabla 2 Coeficiente de correlación de Pearson entre ambas variables                  | 18 |
| Tabla 3 Relación entre los factores intrínsecos al puesto y estresores ocupacionales | 19 |
| Tabla 4 Relación entre el desempeño del rol y satisfacción laboral                   | 20 |
| Tabla 5 Relación entre las relaciones con otros y satisfacción laboral               | 21 |
| Tabla 6 Relación entre los logros conseguidos y satisfacción laboral                 | 22 |
| Tabla 7 Relación entre la estructura – clima laboral y satisfacción laboral          | 23 |
| Tabla 8 Relación entre relaciones familia – trabajo y satisfacción laboral           | 24 |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo la intención de determinar el nivel de influencia de los estresores ocupacionales en la satisfacción laboral en el personal de un centro de salud mental comunitario de San Martín; caracterizándose por presentar un enfoque cuantitativo del tipo aplicada, de diseño no experimental y de corte transversal - correlacional; estudiando a la totalidad de los colaboradores del Centro de Salud Mental, siendo un total de 28 trabajadores parte de la población muestra. Utilizando como técnica la encuesta, y dentro de los instrumentos de recolección de datos fueron, el “Inventario de Estresores Ocupacionales (OSI)” y la “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SCP)”, que a partir del proceso estadístico dio como resultado, un nivel de influencia negativo alto entre las variables estudiadas (-,781\*\*) concluyendo que a mayor presencia de estresores ocupacionales, menor será el nivel de satisfacción laboral del personal.

**Palabras Clave:** Estresores, Satisfacción Laboral, Colaboradores



## **ABSTRACT**

The present research work had the intention of determining the level of influence of occupational stressors on job satisfaction in the staff of a Community Mental Health Center in San Martin; characterized by presenting a quantitative approach of the applied type, non-experimental design and cross-correlational cut; studying all the employees of the Mental Health Center, with a total of 28 workers being part of the sample population. Using the survey technique, and within the data collection instruments were the "Occupational Stressors Inventory" (OSI) and the "Job Satisfaction Scale (SL-SCP)", which from the statistical process resulted in a level of high negative influence between the variables studied (-.781\*\*) concluding that the greater the presence of occupational stressors, the lower the level of job satisfaction of the staff.

**Keywords:** Stressors, Job Satisfaction, Collaborators

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy y de manera muy recurrente se puede detallar la influencia de las características ocupacionales que son fuentes de estrés en el bienestar de los colaboradores, cuyo nivel varía según la relación persona – organización; dejando precedente en las características como la calidad de vida, satisfacción, permanencia y productividad. En las últimas investigaciones realizadas pre y post pandemia en relación al estrés, se identifica al sector salud como uno de los más vulnerables ante este hecho, y esto resulta ser más significativo según lo expuesto por García et al. (2017) quien menciona que “en el sector sanitario, la problemática del distres es grave porque no solo influye en el bienestar del colaborador, sino, al estar en un contexto de atención también afecta de manera indirecta al paciente enfermo que es dependiente de su atención y cuidado”; en una investigación realizada sobre algunas profesiones por Casalnova (1994 citado por Tapia, 2018), en una escala del 1 al 10 en relación al estrés, se evidencia que profesiones del sector salud ocupan el séptimo lugar con altos niveles de estrés; Mingote (2009, citado por More, 2017) da soporte a esta idea, pues según su investigación refiere que los profesionales (médicos, enfermeros, psicólogos, etc.) que laboran en el sector salud, son las profesionales más vulnerables a padecer rangos superiores de estrés, tanto de forma situacional (por única vez) como mantenida (durante el tiempo)

Actualmente, resulta complicado el analizar el estrés, debido a las diferentes propuestas teóricas que intentan describir este fenómeno, sin embargo, hoy en día desde un enfoque contextual se habla de estresores ocupacionales, los cuales, según investigaciones realizadas por diversos autores influyen en la satisfacción laboral convirtiéndose en variables de estudio de suma importancia; para C. Cooper, et al. (1998, citado por Chiavenato, 2017) se analizan los estresores ocupacionales desde una perspectiva multicausal, resaltando tres categorías importantes para el desarrollo del estrés, estos son los factores ambientales, organizacionales e individuales; así mismo, destacan la importancia de las diferencias individuales (experiencia, motivación, personalidad, etc.) que serán determinantes en el desarrollo y afrontamiento del estrés. Estos factores a su vez, se relacionan con la satisfacción laboral, que según Palma (1999, citado

por Leon, 2018) la define la como “un cúmulo de emociones generadas por el colaborador a partir de la interacción de las dimensiones propias de su labor y sentirse conforme o no con estas”.

Algunos estudios evidencian la relación de la variable satisfacción en el trabajo y el estrés dentro del mismo, infiriendo que los servidores que presentan de alto nivel de estrés, perciben su labor como poco satisfactorio, (Martín, 2007 citado por Piñeiro, 2013) si bien, la variable “estrés” ha sido empleada en múltiples investigaciones, cuando hablamos de “estresores ocupacionales” son pocos los estudios que sirven como precedente para la presente. En el Perú, no hay evidencia de investigaciones relacionadas a las causas que conllevan al estrés (estresores ocupacionales) en el sector salud; las investigaciones desarrolladas hasta la fecha, están orientadas al estrés-consecuencia.

Es por lo anterior mencionado, que existe la imperiosa necesidad de abordar ambos conceptos en el sector salud. La presente investigación apuntó a un segmento de este sector relativamente nuevo en el que no se han desarrollado investigaciones; el centro de salud mental comunitario de San Martín, espacio que inicio sus actividades en diciembre 2018 y es uno de los 7 centros de la región San Martín que, según cifras atienden un total de 500 casos mensuales; según entrevista con el coordinador regional, refiere las falencias de este sector relacionado a factores como; sobre carga laboral, infraestructura, desempeño de rol, relaciones con el trabajo, entre otros (J. Ludeña, comunicación personal, 16 de octubre de 2022). Es así que surgió la interrogante de conocer ¿Cómo influyen los estresores Ocupacionales en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario de San Martín, 2023?

La presente investigación se justificó a fin de poder identificar lo propuesto por los autores C. Cooper y R. Payne (1990), en relación a los estresores ocupacionales y la propuesta teórica de Palma, S (1999) relacionada a la satisfacción Laboral dentro de este sector de la población. Debido al poco interés a desarrollar investigaciones anteriores sobre esta temática dentro del centro, los resultados de esta investigación reflejan la necesidad del involucramiento de los altos directivos a generar políticas para este sector en pro de mejorar aquellos factores y características laborales para los trabajadores, atenuando aquellos factores

laborales que generan estrés; el estudio siguió los lineamientos científicos como éticos, del mismo modo, se utilizaron instrumentos como la escala de estresores ocupacionales de C. Cooper y R. Payne (1990) y la escala de satisfacción laboral de la autora Palma (1999), ambos instrumentos válidos y confiables para esta investigación. Los datos obtenidos de la misma, muestran el nivel de relación entre ambas variables, permitiendo obtener una mirada integral a los directivos del sector salud sobre la problemática en cuestión para generar propuestas de soluciones y de manera transversal una mejora en la calidad del servicio de atención (Aguaguiña, 2020).

Por ende, esta investigación buscó identificar de qué manera influyen los estresores ocupacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro de salud mental comunitario, así mismo identificar como objetivos específicos, ¿cómo influyen los factores intrínsecos al puesto, el desempeño de rol, las relaciones con los otros, los logros conseguidos y desarrollo de carrera, estructura y clima organizacional y las relaciones familia/trabajo en la satisfacción laboral en los colaboradores de centro de salud mental comunitario?, buscando encontrar un nivel de influencia significativa negativa entre variables y dimensiones.

## II. MARCO TEÓRICO

En la ciudad de Trujillo, en el 2022 surge la investigación de Centurión, D. quien, tuvo la finalidad de encontrar el nivel de influencia de los factores estresores del trabajo y características del síndrome de Burnout en los colaboradores de un hospital privado de la ciudad de Virú, la investigación utilizó metodología de tipo correlacional de corte trasversal y no experimental, dando así como resultado que existe correlación de un 0.96 por lo que se concluye que en la investigación existe un nivel alto de relación entre ambas variables.

Ulloa (2020), aborda las variables de factores estresores y satisfacción la laboral, pretendiendo identificar el nivel de correlación entre ambas variables presentes en los trabajadores de una cadena de boticas, desde diseño no experimental, de tipo correlacional descriptivo de corte trasversal. Los resultados obtenidos denotaron que la exposición de factores ambientales con un 70 por ciento de trabajadores, en los factores laborales un 82% y en lo personal con un 72 por ciento; en cambio en la satisfacción laboral alcanzada a un nivel alto, en cuanto a la correlación se obtuvo una puntuación de 0.46 por lo que se concluye a partir de los resultados la presencia de correlación significativa, positiva moderada.

Por su parte, Diaz (2018) se propone determinar el nivel de influencia de los estímulos estresores del trabajo y el nivel de satisfacción dentro de un centro de salud de Huancayo, utilizando un estudio de tipo básico y correlacional, no experimental y trasversal. La población de estudio la conformaban 30 trabajadores del centro quirúrgico del mismo hospital, el instrumento a utilizado es el cuestionario de los factores estresores del personal trabajador, obteniendo como resultado un coeficiente de ( $r=0.799$ ). En los resultados se determina que no hay evidencia de relación entre ambas variables dentro del personal del centro de salud.

Otro autor relacionado a las variables de estudio es Ostos (2015) cuyo objetivo final de su investigación fue el estudio de los estresores ocupacionales e identificar la influencia de este en la satisfacción laboral de los operarios de la mina Nyrstar - Coricancha, utilizando un diseño de estudio no experimental, correlacional, de tipo trasversal, que permitió obtener el resultado de estrés nivel media para la escala de SL-SPC, concluyendo en la no existencia de una

asociación de las variables el analizar a la población en conjunto; estos resultados pueden estar asociados según palabras del autor a características de los operarios como competencias y cualidades.

En el sector salud, se ha realizado investigaciones, como es el caso de Torres (2015) quien aborda tanto la satisfacción laboral como el estrés ocupacional, cuyo objetivo fue describir el nivel de influencia del estrés ocupacional en la satisfacción laboral de los profesionales en enfermería que laboran en Sector público de Salud, utilizando una metodología descriptiva, cuyo resultados evidencian la presencia de una correlación de nivel medio del tipo inversa interpretado a partir de la puntuación obtenida en la aplicación de las pruebas ( $r=-0.35$ )

Otro de los autores que acerca su investigación a la variable de estresores ocupacionales es Aguado (2013), cuyo objetivo de estudio fue indagar sobre la variable estrés y el estado en el que se encuentra en el personal que labora en hospital, detallando nuevos métodos para su evaluación a partir de una búsqueda de bibliográficas exploratorias en diferentes bases, dando así como resultado manifestaciones de estrés en su mayoría del rango e moderado – alto. Dentro de estos resultados, el autor concluye en la existencia de métodos con gran nivel de confiabilidad que permite analizar la variable estrés, estos están en el continente asiático y europeo. Al final del estudio, el autor recomienda tener en cuenta aquellas características físicas e individuales para abordar la variable estrés de manera más objetiva

En el plano internacional destaca la revisión sistemática realizada por Freitas, et al. (2021), con la finalidad de encontrar la prevalencia combinada del estrés en el trabajo y sus factores asociados entre los profesionales de la salud en Etiopía; haciendo una revisión en las páginas de ubMed, Hinari, PsychInfo, las bases de datos Science Direct, Google y Google Scholar. En esta revisión y metaanálisis se incluyeron un total de 10 estudios. Utilizando un formato estandarizado para la extracción de datos y el software STATA versión 13 para el análisis. Se utilizó el metaanálisis de efectos aleatorios a fin de encontrar la prevalencia agrupada del estrés laboral, en los resultados se evidencia la prevalencia combinada de estrés laboral de 52,5 [IC del 95%: (47,03, 57,96)]. La

prueba de heterogeneidad fue  $I^2 = 89,1\%$  y  $P < 0,001$ . El resultado de las mismas determinó la presencia de sesgo de publicación (Begg y Egger) fueron  $p = 0,283$  y  $p = 0,369$  respectivamente. El sexo femenino se identificó como un predictor significativo de estrés laboral con un efecto combinado de 3,75 [IC 95 %: (2,58, 5,45)], concluyendo que, más del 50 por ciento de profesionales que laboran en el sector salud tenían estrés laboral. Ser mujer fue un factor significativamente asociado en esta revisión y metaanálisis. Es por ello que el autor recomienda la introducción de políticas que respalden la búsqueda del bienestar para los servidores que laboran en el cuidado de la salud en Etiopía.

Por su parte, Ruiz, et al. en el 2016, en su investigación pretende interpretar las experiencias que tienen los profesionales de enfermería que laboran en el sector público de salud mental de Colombia ante la presencia de estresores ocupacionales los cuales se presentan en tres modalidades diferentes, por un lado la sintomatología estresora de corte transaccional y de la teoría de papeles de Goffman, con una metodología descriptiva cualitativa a partir de entrevistas exploratorias semi estructuradas a los profesionales enfermeros de la institución, dando así un resultado que los principales estresores fueron: recursos físicos desfavorables o ausentes, los factores relacionados al paciente (características, rasgos, personalidad, etc.), la cantidad de trabajo encomendado en periodos cortos de tiempo, la presencia de discusiones y malos entendidos con los compañeros de trabajos, y el retraso en los pagos. Concluyendo que la institución presenta en su propio sistema y organización factores estresores y son los colaboradores quienes afrontan a través de sus capacidades, las redes sociales de apoyo y los años experiencia.

En el país vecino de Brasil resaltan dos investigaciones, la primera realizada por Teixeira et. al. en el 2016, cuya finalidad fue describir cuales son los indicadores de estrés que experimentan los enfermeros técnicos que laboran en el sector público de salud, a fin de generar e identificar estrategias que utilizan para su afrontamiento, el estudio se realizó utilizando una metodología del tipo cuantitativo, exploratorio descriptivo, con un corte transversal, encontrando a partir del proceso estadístico que el sesenta por ciento de los técnicos en enfermería utilizan técnicas focalizadas en el problema central; el cincuenta y

siete punto cuatro de los mismos, aseguran que las condiciones laborales son la fuente de estrés, por su parte el ventaseis punto ocho por ciento enfatiza a las relaciones laborales como punto de estrés, el 5.50% menciona lo relacionado a las recompensas laborales (bonos, aumentos, asignaciones, ascensos, etc) y el cero punto 6 refiere que el estrés se debe a problemas personales y familiares. A partir del mismo se concluye que dentro de las técnicas estratégicas usadas por el profesional técnico en enfermería, resalta las centradas en los problemas, lo que permite inferir una predisposición a dar solución a los mismos, es así que se prioriza el trabajo en planificación y métodos de recompensa para los profesionales.

Por otro lado, Santos realiza su investigación en el 2010, compartiendo semejanzas con la presente investigación, pues pretende evaluar las manifestaciones que trae consigo el estrés estado y su relación con las características estresantes propias de la labor profesional de salud mental, para ello se tuvo una población de veinticinco colaboradores con mínimo 6 meses de permanencia en el trabajo. Fueron aplicados técnicas para la recolección de datos como Inventario de síntomas de estrés para adultos. Se obtuvieron unos resultados que un 36 % de las profesionales manifiestas de estrés y un 44% perciben un bajo estrés, dentro de las cuales se resalta las características del trabajo, condiciones y las relaciones interpersonales dentro del mismo. Llegando a concluir que las condiciones de trabajo y relaciones interpersonales fueron los factores mas frecuentes relacionados al estrés.

Del mismo modo, sobre la variable estresores ocupacionales, el autor Urien en el 2012 realiza un estudio longitudinal que analiza la forma en la que el personal se orienta a la tarea (recurso) ante la presencia estresores del trabajo (demandas) para así predecir el nivel de satisfacción de los colaboradores. Para muestra se busco a trabajadores industriales de automoción. En los resultados se evidencia la relación negativa entre el conflicto de rol del tiempo uno y la satisfacción laboral del tiempo dos. Estos resultados muestran la interacción entre las exigencias del trabajo y la satisfacción laboral cuando la población lleva trabajando más de un año en grupo.



Dentro de las teorías que sustentan la presente investigación es importante reconocer los modelos de los estresores ocupacionales, Selye (s.f. citado por Fernandez, 2010) distingue dos tipos de estrés: “*eustrés*”, una poderosa fuerza que añade emoción y desafío a nuestra vida, que promueve la felicidad, la salud y la longevidad y “*angustia*”, que se produce cuando hay tensión o aliviada, que conduce a la destrucción, la enfermedad y la muerte prematura. Al estudiar cómo se desarrolla el estrés, debemos tener en cuenta tres grandes dominios conceptuales: las causas del estrés, factores que moldean de la respuesta al estrés y las respuestas ante el estrés. Esta es la perspectiva contemporánea de estrés, es decir un modelo interactivo que incorpora los otros dos modelos de tensión, los modelos lineales: la propuesta de estrés basado en la respuesta y la postura de que el estrés parte de los estímulos. En el primer postulado, el estrés se considera una variable dependiente, es decir, una respuesta a un estímulo perturbador. En este modelo, el dominio conceptual fundamental es la manifestación del estrés. Las raíces históricas de este modelo se encuentran en Medicina y en general en una perspectiva fisiológica.

Algunas organizaciones tienden a adoptar este tipo de modelo como base conceptual para solucionar el estrés laboral de sus trabajadores. Este modelo, permite dar a las administraciones una perspectiva del problema del estrés como inherente al propio individuo, les permite transferir la responsabilidad de ese mismo estrés a los trabajadores (Araujo, 2003) Así, las administraciones intervienen para ayudar a los trabajadores para hacer frente más adecuadamente a situaciones estresantes, pero no se interviene en reducir o eliminar las causas de estrés.

Hay estudios que nos hablan sobre las condiciones que originan el estrés en el trabajo, en las siguientes líneas se presentan a 3 autores que explican el origen del mismo dentro de su visión; por un lado Peiro (2007, citado por Arce, 2012) menciona las que el estrés se categoriza en lo siguientes; estrés relacionado al ambiente de trabajo, las exigencias laborales, los contenidos del trabajo, el desempeño de rol de cada uno de los colaboradores, la influencia social de las relaciones entre compañeros de trabajo, las posibilidades de

ascenso y capacitaciones, las nuevas tecnologías, organización y estructura organizacional, los estilos y familia.

Por su parte C. Cooper y R. Payne, citados por Robbins 1998, menciona también la existencia categorías que resumen las fuentes estresoras: ambientes organizacionales, los cuales originan el estrés y que depende mucho de las características del individuo que influyen en la aparición o no del mismo. Por lo tanto lo que un individuo experimenta son los factores propios de si, como las experiencias, habilidades y la personalidad.

En los estresores ocupaciones se visualiza un sin numero de propuestas teóricas que buscan explicar su origen, es así que se sintetiza en la propuesta de Cooper (citado por Garazi, 2013) los estresores ocupacionales cuyo fin es su función mediadora entre los estresores y la respuestas.

*Los factores intrínsecos al trabajo:* se refiere a la incongruencia entre el pago y la cantidad de trabajo recibido y las horas dedicadas a la misma, así como la toma de decisiones, las importancias, no llegar a casa y la acumulación de trabajo. *El rol organizacional:* es el estrés que se experimenta ante la ausencia de poder, ante la diferencia de las políticas de trabajo y las creencias de colaborador, ante un trabajo directivo ineficiente y falta de experiencia, los cambios constantes de personal, ser visible o invisible ante el rol social, optar por tomar medidas incómodas, tal y como tomar medidas disciplinarias y el temor que surge al tomar decisiones o cometer errores. *Las relaciones interpersonales:* hace referencia al estrés generado al dirigir o supervisor el trabajo de otras personas, la cual tienen alinear su practica profesional a lineamiento estipulados del trabajo, como la obligación de participar de las reuniones, el poco o nulo apoyo percibido por los compañeros de trabajo, la sensación de sentirse aislado, la falta de motivacion, y el uso inadecuado de las horas de trabajo y al tener que afrontar situaciones ambiguas o delicadas. *Desarrollo de la carrera:* surge cuando hay pocas o nulas oportunidades de ser promovido y desarrollar linea de carrera, estar en un cargo que requiere de capacidades inferiores y las constantes amenazas de despidos y retiros del empleo. El *Estructura y cultura de trabajo,* se sintetiza en la percepción del apoyo de los superiores hacia el colaborador, si la orientación brindada es insuficiente, la falta de comunicación, mala dirección o presencia de favoritismos,

exclusión y/o discriminación, el desarrollo de tareas administrativas aburridas, falta de información y la percepción de valores incongruentes dentro de la organización; por otro lado el *conflicto familia-trabajo*, hace referencia a esa vinculación entre el trabajo y el hogar, por un lado, el no tener mucho trabajo que realizar y por el otro, el tener que llevar trabajos para ser desarrollados en casa, a veces, la propia relación Intrafamiliar influye, en hogares donde no permite expresar mencionar temas de trabajos, o la propia actitud de la conyugue frente al trabajo que el colaborador posee; en muchos casos, la falta de estabilidad y seguridad familiar, el intentar desarrollar a largo plazo una homeostasis entre el trabajo y la familia, son predecesores para el desarrollo de respuestas estresantes; en palabras del propio autor, es importante mencionar que estos factores no son determinantes, pues, no excluye la presencia de características individuales que determinan y modulan el desarrollo del estrés, la presencia de alguna característica disminuye el efecto de los estresores ocupacionales y a su vez, los efectos ante el bienestar del colaborador y la satisfacción, es así que teniendo en cuenta la veracidad de lo expuesto líneas arriba, se opto por tomar esta propuesta teórica para el desarrollo de la presente investigación, porque se considera que aborda una visión mas amplia de lo que se define “estresores ocupacionales”; Así también el uso de la herramienta OSI como instrumento de recolección de datos propuesta por este autor. Pero, al referirnos a la segunda variable, es mucho mas complejo, pues la *satisfacción laboral* no toma aspectos valorativos (Alfarro, 2012) sino, resalta la función de la emocionalidad como precursor del desempeño, conducta laboral y satisfacción; en palabras del autor Beer citado por Bravo se define “un cumulo de reacciones actitudinales propias de la persona al percibir su desarrollo del trabajo” es decir, que el termino de *satisfacción laboral* es una variable subjetiva, que tiene mucha relación con la percepción del colaborador sobre su trabajo y esto se ve reflejado en su en la actitud frente a la mismo.

Sonia Palma (2005, citado por Marin, 2017) menciona que el concepto de *satisfacción laboral* hace referencia a este conjunto de emociones propias del individuo en la surge en la relación con diversas fases del desarrollo del su labor; los beneficios laborales y remunerativos hacen referencias a situaciones en el que el colaborador recibe incentivos económicos adicionales al salario normal que este recibe; segun la autora tiene que las políticas administrativas también

influyen, así mismo las relaciones interpersonales que tiene que ver con un estado de tranquilidad en la interacción al momento del desarrollo de las actividades laborales; el desarrollo personal tiene las oportunidades que posee el colaborador de realizar actividades de mayor complejidad de rango, del mismo modo con el desempeño de las tareas que se relaciona con la valoración de la asociación del trabajador con sus labores diarias y como por último el factor de la relación con la autoridad se refiere a la percepción valorativa que realiza el trabajador con relación a su jefe directo y sus actividades diarias.

En su mayoría, autores como Arnold y Lazarus (s.f. citado por Hicks, 2015) mencionan la existencia de la relación entre las variables de satisfacción y estrés, esto infiere que el estrés radica en la percepción que tiene un individuo hacia una demanda proveniente, es decir, si la evaluación de esta demanda es positiva se produce satisfacción y si es negativa se produce una insatisfacción. Como también hay una sub evaluación que busca determinar si se cuenta con los recursos y capacidad necesaria para el desarrollo de esa tarea. Cuando se cuenta con lo necesario, no se experimenta el estrés; es cuando pasa todo lo contrario cuando el estrés aparece disminuyendo las probabilidades de superar esta tarea.

Dentro de las propuestas mencionadas se evidencia esta relación negativa entre ambas variables que serán objeto de estudio en esta investigación, sin embargo es importante considerar las siguientes propuestas teóricas que dan sustento a la presente, dentro de las cuales figura el autor Maslow (1943, citado en Capital Humano, 2016) con su teoría de la pirámide de necesidades, quien describe su postulado en 5 niveles, dentro de las que se encuentran las necesidades básicas; orientadas a la búsqueda de la supervivencia, como el simple respirar, dormir y alimentarse; la necesidad de seguridad que permite a la persona de protegerse contra cualquier tipo de amenazas y de buscar una estabilidad en la vida y en el trabajo; en lo social se visualiza la amistad, aceptación de interacción con otras personas ya sea amigos o compañeros, en la estima es la necesidad de reconocer nuestros propios logros como las habilidades para el desarrollo de tareas, la confianza con los demás, la reputación, el estatus y el aprecio; y de autorregulación la necesidad de experimentar los sentimientos.

Maslow menciona que cada uno de los escalones de esta pirámide son las necesidades que tienen que ser satisfechas antes de seguir escalando hacia la autorrealización; es así que los gerentes deben conocer y velar por satisfacer las necesidades de sus trabajadores para obtener resultados positivos para la organización (Arbaiza, 2010).

Un postulado relativamente reciente y con similitudes al autor anterior es la propuesta de Clayton (Citado por Naranjo, 2009) quien agrupa sus necesidades en tres grupos, existencia; donde se habla de características físicas y básicas del trabajo, materiales, entre otros, los cuales se satisfacen de manera externa, por otro lado, la dimensión relación, tiene que ver con el instinto de filiación de las personas y su necesidad de pertenecer a un grupo, y por últimos las necesidades de crecimiento, también entendidas como posibilidades para el desarrollo personal, que se logra siempre y cuando la persona cumpla sus objetivos y reciva reconocimiento.

Otra teoría es la Teoría de los 2 factores de Herzberg (1959, citado por Chiang, 2018) quien basa su análisis en factores relacionados al individuo y al trabajo; el primero, engloba el reconocimiento profesional, la responsabilidad, el progreso entre denominado factores motivacionales; por otro lado los factores higiénicos están vinculados al tipo de trabajo, y características como posición, salario, el beneficios social, apoyo, supervisión, reglamentos y políticas físicas de la empresa

### III. METODOLOGÍA

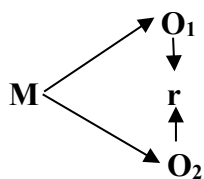
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

La Investigación se caracteriza por ser del tipo práctica, empírica o aplicada, cuya característica es buscar la aplicación de los conocimientos adquiridos en un fenómeno específico, toda vez que se obtienen otros, después de aplicación y sistematización. Vasquez (2020), refiere que es el uso del conocimiento y los resultados de investigación que permite conocer la realidad de forma rigurosa, organizada y sistemática.

##### 3.1.2. Diseño de la investigación.

El diseño del estudio es no experimental, correlacional - causal, de corte transversal pues se hace énfasis en identificar la raíz de los estresores ocupacionales y su influencia en la variable de satisfacción laboral; es de tipo correlacional - causal porque busca y analiza la relación causal entre dos elementos Hernández, et. Al. (2006), siendo el primero llamado causa (estresores ocupacionales) y el segundo denominado efecto (satisfacción laboral), buscando identificar si están o no relacionados entre sí. Así mismo es de tipo transversal porque el estudio se dio en un momento y tiempo específico, buscando detallar ambas variables y su incidencia.



Esquema:

Dónde:

M: Colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario

O<sub>1</sub>: Estresores Ocupacionales

O<sub>2</sub>: Satisfacción Laboral

r: Correlación entre ambas variables.

### **3.2. Variables y operacionalización:**

#### **Variable 01:**

Estresores Ocupacionales: Características ambientales, organizaciones e individuales que son fuentes potenciales de estrés. Cooper (1988)

#### **Variable 02:**

Satisfacción Laboral: Se define como el cumulo de reacciones emocionales desarrolladas por el colaborador al enfrentarse a condiciones específicas del trabajo. Palma (1999)

***Ver anexo 01.***

### **3.3. Población y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población:**

Para esta investigación se tomó a la totalidad de los colaboradores del Centro de Salud mental Comunitario de San Martín como medio de recojo de información, siendo un total de 28 trabajadores dentro del centro; entendiendo a la población como conjunto de individuos que se toman en un estudio o análisis estadístico que comparten características comunes dentro del grupo. Arias (2012), al ser una población reducida en este estudio, se trabajo con una población maestra.

#### **3.3.2. Unidad de Análisis.**

Por lo mencionado por Hernández (2018). sobre la unidad de análisis que son las individuos de los cualidades se van tomar características a medir. La unidad de análisis es fundamental para recabar información que permitirá encaminar la investigación; para el presente la unidad de análisis lo componen todas y todos los colabores del centro de salud mental comunitario, sin distinción de tipo de contrato, sexo, edad, años de servicio, etc.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

#### **3.4.1. Técnica**

La técnica utilizada fue la encuesta, definida por el autor Hernández et al (2014) como el empleo de cuestionarios, inventario y escalas a una gran cantidad de individuos,

### **3.4.1. Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó la *Escala de indicador de estresores ocupacionales* (OSI) de Cooper, Sloan y Williams (1988), creado para medir la presión laboral de los estresores ocupacionales, contiene sesenta y uno ítems; nueve ítems para factores intrínsecos al puesto, once se enfocan en el desempeño del rol, diez referente a las relaciones con otras personas, nueve a los logros conseguidos y el desarrollo de carrera, once a la estructura y el clima organizacional; y la relación familia – trabajo. Se aplica la escala de Likert, con seis opciones de respuestas que van de la siguiente manera: 1- con toda evidencia no es una fuente de presión y 6 con toda evidencia es una fuente de presión. El evaluado debe señalar, en cada enunciado, con que frecuencia considera que aparece el tipo de incidente.

También se empleó la *Escala de Satisfacción Laboral* propuesta por Palma(1999), este con el propósito de evaluar la relación entre las dimensiones de satisfacción laboral; contiene treinta y seis ítems, con unas subescalas que son: cinco ítems en el nivel de condiciones físicas o materiales, cuatro ítems para beneficios laborales y remuneradas, cinco para políticas administrativas, cuatro para relaciones sociales, seis ítems para desarrollo personal, seis en desempeño de tareas y relación con la autoridad. Se aplica la escala de Likert, con 5 categorías, cada una con su respectivo valor: desacuerdo (1) hasta el valor estoy de acuerdo (5).

### **3.4.1. Validez y Confiabilidad**

En el Perú el instrumento (OSI) fue validado por Carazas y Quisocala con una confiabilidad de 0.96 de alfa de Cronbach en 2021, ubicándose el instrumento dentro de la categoría de “Excelente confiabilidad” según lo señalado por George, et, al. (2003), citado por Baena(2017). En Relación a la escala SL-SPC, en el Perú el instrumento fue validado por Espinoza y Fabian (2022) con índice que alfa de Cronbach de 0.9356 que refleja una excelente confiabilidad según lo señalado por George (2003), citado por Baena (2017). Para la comprobar la validez dentro de este estudio, se tomó en cuenta a 3 especialistas del tema tratado, donde fueron quienes avalaron los ítems presentados dentro del instrumento utilizado, los cuales fueron evaluados, por un formato de la universidad, donde cada ítem



fue corregido y avalado por cada uno de ellos, para la utilización de los mismos. Luego de ello se procesaron los datos que se obtuvieron así una validez aceptable para cada instrumento, donde la variable satisfacción laboral es 0.73 y la variables estresores ocupacionales tuvo 0.74.

#### **Ver anexo 04**

### **3.5. Procedimientos.**

Con la intención de desarrollar el presente estudio, se ingresó una carta de presentación y solicitud dirigida al coordinador de Salud Mental de la OGES Bajo Mayo a fin de gestionar el permiso para la aplicación de los cuestionarios virtuales para los colaboradores

Después de tener la autorización mediante escrito, nos dirigimos a las instalaciones del Centro de Salud Mental, a fin de aplicar los cuestionarios a cada uno de los colaboradores, previa aceptación voluntaria a participar. Finalmente, se trasladaron los resultados a formato digital para el posterior análisis metodológico.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

Para la obtención del conjunto de datos recogidos por medio de la encuesta, se utilizó programas estadísticos tales como Microsoft Excel y el IBM SPSS Statistics 26, el cual nos ayudará a procesar cada dato que se obtenga y así llegar a corroborar las hipótesis planteadas, para luego ser interpretadas y dar respuesta a los objetivos que se plantearon.

### **3.7. Aspectos éticos:**

La presente investigación respeta los lineamientos de la conducta de Investigación responsable, políticas y reglamentos que brinda la Universidad Cesar Vallejo, esto se evidencia en aspectos como el respeto de la propiedad intelectual manifestada en las citas del texto, transparencias, veracidad y responsabilidad, así como la confidencialidad de la información recolectada, respeto por los datos personales y autonomía para la participación de la investigación. Durante el proceso obtención de resultados para esta investigación, se dio libertad a los trabajadores de decidir participar, rehusarse o retirarse del proceso.

(principios del código de ética de la universidad)

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de Normalidad*

| Shapiro - Wilk              |             |    |      |
|-----------------------------|-------------|----|------|
|                             | Estadístico | gl | Sig. |
| Estresores<br>Ocupacionales | ,978        | 28 | ,787 |
| Satisfacción Laboral        | ,948        | 28 | ,174 |

*Nota: Elaborado con datos de la muestra*

La tabla 01, muestra que posterior a la prueba de normalidad utilizada, se obtiene que en la variable estresores ocupacionales ( $p = ,787$ ) y satisfacción laboral el ( $p = ,174$ ) se obtiene un valor significativamente mayor a 0,05 esto, señala que los datos presentan una distribución normal, dando paso al uso de la estadística Pearson para la correlación de las variables.(Guisande, et al. 2013).

**Tabla 2***Correlación de las variables estresores ocupacionales y satisfacción laboral*

| <b>Correlaciones</b>                           |                             |   |    | Satisfacción<br>laboral |
|--|-----------------------------|---|----|-------------------------|
| Pearson  | Estresores<br>ocupacionales | Coefficiente<br>de<br>correlación             | de | 1                       |
|  |                             |   |    | -<br>,781**             |
|  |                             | Sig. (bilateral)                              |    | ,000                    |
|  |                             | Coefficiente<br>de<br>determinación ( $r^2$ ) |    | ,610                    |
|  |                             | N   |    | 28                      |
| <i>Nota: Elaborado con datos de la muestra</i> |                             |   |    |                         |

La tabla 2, evidencia una correlación negativa alta en cuanto a las variables estresores ocupacionales y satisfacción laboral ( $r = -0,781$ ) (Hernández et al, 2018), así mismo un coeficiente de determinación de ( $r^2 = ,610$ ) de nivel aceptable, entendiéndose que la presencia de estresores ocupaciones influye de manera negativa en la satisfacción laboral.

**Tabla 3**

*Correlación de las variables factores intrínsecos al puesto y estresores ocupacionales*

| <b>Correlaciones</b> |                                      |  |    |                         |
|----------------------|--------------------------------------|--|----|-------------------------|
|                      |                                      |  |    | Satisfacción<br>laboral |
| Pearson              | Factores<br>intrínsecos<br>al puesto | Coeficiente<br>de<br>correlación             | 1  | -,530*                  |
|                      |                                      | Sig. (bilateral)                             |    | ,004                    |
|                      |                                      | Coeficiente<br>de<br>determinación ( $r^2$ ) |    | ,281                    |
| N                    |                                      |  | 28 |                         |

*Nota: Elaborado con datos de la muestra.*

La tabla 3, muestra una correlación negativa moderada entre los factores intrínsecos al puesto y la variable satisfacción laboral  $r = -0,535^{**}$  (Hernández et al, 2018) así mismo un coeficiente de determinación de ( $r^2 = ,281$ ) de nivel bajo, interpretándose que los factores intrínsecos al puesto influyen en la prevalencia de la satisfacción laboral.

**Tabla 4***Correlación entre las variables desempeño del rol y satisfacción laboral*

| Correlaciones |                     |  |    |   |                         |
|---------------|---------------------|--|----|---|-------------------------|
|               |                     |  |    |   | Satisfacción<br>laboral |
| Pearson       | Desempeño de<br>rol | Coeficiente<br>de<br>correlación                     | de | 1 | -,453*                  |
|               |                     | Sig. (bilateral)                                     |    |   | ,015                    |
|               |                     | Coeficiente<br>de<br>determinación (r <sup>2</sup> ) |    |   | ,205                    |
|               |                     |  |    | N | 28                      |

*Nota: Elaborado con datos de la muestra*

En la tabla 4, se muestra una correlación negativa moderada entre el desempeño de rol y la satisfacción laboral  $r = -0,453$  (Hernández et al, 2018) así mismo un coeficiente de determinación de ( $r^2 = ,205$ ) de nivel bajo, interpretándose que las características del rol organizacional influyen de manera inversa en la satisfacción laboral.

**Tabla 5**

*Correlación entre las variables relaciones con otros y satisfacción laboral*

| Correlaciones |                         |  |    |    |                         |
|---------------|-------------------------|--|----|----|-------------------------|
|               |                         |  |    |    | Satisfacción<br>laboral |
| Pearson       | Relaciones con<br>otros | Coefficiente<br>de<br>correlación                        | de | 1  | -,555**                 |
|               |                         | Sig.<br>(bilateral)                                      |    |    | ,002                    |
|               |                         | Coefficiente<br>de<br>determinación<br>(r <sup>2</sup> ) |    |    | ,308                    |
|               |                         | N  |    | 28 |                         |

*Nota: Elaborado con datos de la muestra.*

La tabla 5, se evidencia que la dimensión de relación con los otros influye de manera inversa en la satisfacción laboral  $r = -,555$ , (Hernández et al, 2018) así mismo un coeficiente de determinación de ( $r^2 = ,308$ ) de nivel bajo, entendiéndose que los problemas de relaciones interpersonales disminuyen la satisfacción laboral.

**Tabla 6***Correlación entre las variables logros conseguidos y satisfacción laboral*

| Correlaciones |                       |   |  |    |                         |
|---------------|-----------------------|---|--|----|-------------------------|
|               |                       |   |  |    | Satisfacción<br>laboral |
| Pearson       | Logros<br>conseguidos | Coefficiente<br>de<br>correlación             |  | 1  | -,422*                  |
|               |                       | Sig. (bilateral)                              |  |    | ,025                    |
|               |                       | Coefficiente<br>de<br>determinación ( $r^2$ ) |  |    | ,179                    |
| N             |                       |   |  | 28 |                         |

*Nota: Elaborado con datos de la muestra.*

En la tabla 6, se evidencia la correlación inversa entre la dimensión logros conseguidos y la variable satisfacción laboral  $r = -,422$ . (Hernández et al, 2018) así mismo un coeficiente de determinación de ( $r^2 = ,179$ ) de nivel bajo, entendiendo que el no poder desarrollarse profesionalmente dentro de la institución, genera insatisfacción laboral.

**Tabla 7**

*Correlación entre las variables estructura – clima laboral y satisfacción laboral*

| <b>Correlaciones</b> |                             |   |  |    |                         |
|----------------------|-----------------------------|---|--|----|-------------------------|
|                      |                             |   |  |    | Satisfacción<br>laboral |
| Pearson              | Estructura<br>clima laboral | – | Coeficiente<br>de<br>correlación                     | 1  | -,220                   |
|                      |                             |   | Sig. (bilateral)                                     |    | ,260                    |
|                      |                             |   | Coeficiente<br>de<br>determinación (r <sup>2</sup> ) |    | ,048                    |
| N                    |                             |   |  | 28 |                         |

*Nota: Elaborado con datos de la muestra.*

En la tabla 7, se evidencia que no existe correlación entre la dimensión estructura y clima organizacional con la variable satisfacción laboral, demostrado con los siguientes resultados: rho=0.092 y un sig. Bilateral >0.05. (Hernández et al, 2018)) así mismo un coeficiente de determinación de (r<sup>2</sup>= ,048) de nivel nulo, que se interpreta como la no influencia de la variable estructura y clima organizacional sobre la satisfacción laboral.



**Tabla 8**

*Correlación entre las variables relaciones familia – trabajo y satisfacción laboral*

| <b>Correlaciones</b> |                                 |  |    |                         |
|----------------------|---------------------------------|--|----|-------------------------|
|                      |                                 |  |    | Satisfacción<br>laboral |
| Pearson              | Relaciones<br>familia - trabajo | Coeficiente<br>de<br>correlación             | 1  | -,599**                 |
|                      |                                 | Sig. (bilateral)                             |    | ,001                    |
|                      |                                 | Coeficiente<br>de<br>determinación ( $r^2$ ) |    | ,359                    |
| N                    |                                 |  | 28 |                         |

*Nota: Elaborado con datos de la muestra.*

En la tabla 8, se evidencia un nivel de influencia inverso moderado de la dimensión relaciones Familia - trabajo sobre la satisfacción laboral  $r=-,599$ . (Hernández et al, 2018) así mismo un coeficiente de determinación de ( $r^2= ,205$ ) de nivel bajo, entendiendo que los conflictos familiares limitan el manteniendo de la satisfacción laboral.

## V. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar de que manera influyen los *estresores ocupacionales en la satisfacción laboral* en el personal de un Centro de Salud Mental Comunitario de San Martín, 2023; encontrándose que la existencia de una relación negativa alta entre las variables estudiadas ( $r = -, 781^{**}$ ); este resultado comparte similitud con lo expuesto por Ulloa (2020) que, en su investigación a una cadena de boticas, encontró una correlación positiva moderada ( $r = ,046$ ) entre las variables factores estresores y satisfacción laboral; del mismo modo Torres (2015) encuentra una correlación media del tipo inversa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del sector público de salud, dando soporte a los resultados obtenidos en la presente; sin embargo, dentro de los antecedentes existen aquellos que difieren de los resultados obtenidos, Díaz en su investigación del 2018, sobre los estímulos estresores y el nivel de satisfacción laboral realizada en un centro de salud de Huancayo, obtuvo en su prueba de hipótesis un coeficiente de correlación de Spearman ( $0.000 < 0.05$ ) denotando que no existe una correlación entre los factores estresores y la satisfacción laboral, este resultado puede deberse al uso de instrumentos de recolección de datos diferentes; así mismo, el autor Ostos (2015) en su investigación realizada con los obreros de una mina, sobre las variables estresores ocupacionales y satisfacción laboral, encontró a partir del uso de los instrumentos Inventario de Estresores Ocupaciones (OSI) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC) que son similares a los utilizados en la presente investigación, la no existencia de una relación entre estas variables, pudiendo deberse este resultado, a características de personalidad, competencias, cualidad propias de los trabajadores y del trabajo. Los presentes resultados se sustentan con las conclusiones del autor Aguado en el 2013, quien a partir de los resultados de su investigación, menciona que las características físicas e individuales moldean las reacciones al estrés y tiene mucho que ver con la percepción del colaborador sobre su trabajo; si bien, existe bajos niveles de satisfacción laboral y altos niveles de percepción de los estresores

Ocupacionales en la población de estudio, estos no comparten una correlación muy alta, entendiendo estos datos desde una perspectiva multicausal; pues para hablar de estrés según C. Cooper y R. Payne, citados por Robbins, es necesario tomar en cuenta más allá de las fuentes estresoras, sino también los ambientes organizacionales y las características del individuo y, en relación a la satisfacción Arnold y Lazarus (s.f. citado por Hicks, 2015) habla de una sub evaluación que hace el colaborador dentro de su trabajo, que al sentir que no posee los recursos para cumplir con su labor, pasa de sentir una satisfacción a generar el estrés. Whitman et al. (2010) señalan que los empleados satisfechos están motivados a ser parte de la organización, mientras que los insatisfechos quieren renunciar o cambiar de trabajo.

Así mismo, en relación a los objetivos específicos, el primero se orienta a determinar el nivel de influencia entre la dimensión *factores intrínsecos al puesto y la variable satisfacción laboral*, obteniendo una correlación negativa moderada de  $r = 0,530^{**}$ , con este resultado se infiere que al trabajar sobre las diferencias entre el pago y horas de trabajo, la sobrecarga laboral, el llevarse trabajo a casa, etc. influye en la disminución del estrés y aumento de la satisfacción laboral, tal y como lo plantea Santos (2010) en los resultados de su investigación donde, de los profesionales de la salud mental 36% de ellos presentaba estrés y el 44% percibía el trabajo como estresores, concluyendo que las condiciones del trabajo y relaciones interpersonales son los estresores ocupacionales más frecuentes en el sector salud, del mismo modo el autor Ruiz (2016), da sustento a estos resultados, pues en su investigación del tipo descriptiva-cualitativa, los profesionales de la salud mencionaban que los recursos físicos, cantidad de trabajo son características que generan estrés; esto permite inclinar la balanza del debate contextual del origen del estrés, si esta generado por el individuo o la situación; los autores situacionistas como Dierdorff y Morgeson en el 2013 enfatizan el cómo estas características intrínsecas del trabajo, influyen en aspectos de la satisfacción y motivación como comportamiento, actitud y bienestar. Blum y Naylor en 1998 dan sustento a esta relación obtenida desde un

entendimiento global de las características propias del puesto, pues la satisfacción laboral para este autor, está relacionado a la percepción del empleado sobre cómo debería ser el puesto y lo que realmente es.

El segundo objetivo específico busca identificar el nivel de influencia de la dimensión de *desempeño de rol y la satisfacción laboral*, encontrando que ambos constructos se relacionan de manera negativa moderada ( $r = -0,453$ ); se entiende desempeño de rol o rol organizacional a través de la ausencia de poder, diferencias entre las políticas y creencias del colaborador influyen en la satisfacción laboral, este resultado se relaciona con lo propuesto por Urien (2012) quien menciona la existencia de una correlación negativa entre el rol organizacional y la satisfacción laboral, sin embargo, aunque ambos elementos presentan una correlación negativa moderada, el análisis indica la percepción de estresores ocupacionales por parte de los colaboradores, y es que Peiro (2007, citado por Arce, 2012) dentro de su categorización del estrés, menciona que el desempeño de rol y las características de la organización influyen en el desarrollo del mismo, Sonia Palma (2005) por su parte afirma que el desempeño de rol influye en la satisfacción laboral, pues el colaborador es quien evalúa su propio desempeño y son las características personales las que hacen percibir las dificultades como oportunidad; es importante describir que, para exista satisfacción el colaborador deberá experimentar sensaciones positivas a partir de su desempeño dentro de su cargo Newstrom (2007); y esto trae lugar a la función de los supervisores o jefes de área y las estrategias de motivación y/o recompensas que utilicen.

Así también se propuso determinar la influencia de las *relaciones con los otros y la satisfacción laboral*, cuyo resultado estadístico ( $r = ,555^{**}$ ) muestra existencia de una correlación negativa moderada entre ambas; este resultado comparte similitud con lo encontrado por Ulloa (2020) en su investigación, pues a partir de los resultados, se evidenció que el 82% de los colaboradores consideran que los factores laborales y relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral, Peiro (2007, citado por Arce, 2012) en su libro, concluye en que el ambiente de trabajo y la influencia social debe ser considerada como una fuente de estrés; es

importante recordar para el análisis de la misma, que el ser humano es un ser social e incluso, en palabras del autor Maslow, las necesidades de filiación son importantes para alcanzar la autorrealización, que en un plano organizacional es parte de la satisfacción laboral; esta idea es compartida por autores como Robbins (1998) quien refiere que la sensación de camaradería y apoyo en las relaciones interpersonales generan la satisfacción laboral y este es un aspecto altamente significativo y a la vez complicado de controlar, pues en la población estudiada, encontramos choques generacionales, donde la generación de *Baby Boomer*, *Generación X*, *Milenials* y *Generación Z*, conviven en un espacio físico y mantienen relaciones en base a sus diferencias; dentro de su postulado Palma (1999) nos menciona la sensación de interacción, haciendo referencia a estas relaciones interpersonales y cómo el compartir tiempo entre compañeros de trabajo aumentan el nivel de agrado y por ende la satisfacción laboral.

El objetivo siguiente estuvo orientado a identificar el nivel de influencia de la dimensión *logros conseguidos* en la satisfacción *laboral*, encontrando una relación inversa moderada ( $r = -0,422$ ) entre ambos constructos, esto significa que las pocas oportunidades de progreso, desarrollo y reforzadores dentro de la empresa generan insatisfacción en los colaboradores, similar a lo propuesto por Maslow en su teoría de las necesidades, quien expone que el ser humano está en busca de un crecimiento constante; Cleyton (Citado por Naranjo, 2009) menciona la importancia del desarrollo personal, este último habla de la satisfacción por crecimiento, refiriéndose que el colaborador se sentirá satisfecho y más motivado si presenta oportunidades de seguir creciendo; Selye (s.f. citado por Fernandez, 2010) menciona la importancia de desarrollar en los colaboradores nuevos desafíos, ya que esto promueve la felicidad y la salud; este resultado se asemeja a lo encontrado por Teixeira et. al. en el 2016, donde un 5.5% de los encuestados manifiesta que aspectos relacionados a las recompensas laborales son fuentes de estrés, dentro de las que se encuentran los bonos, asignaciones y/o ascensos; por su parte Chiavenato en el 2001, establece que uno de los medios para conservar la

fuerza laboral son los beneficios laborales, dando como resultado un grado de satisfacción moral y productivo; esta correlación destaca la necesidad del involucramiento de los gerentes y/o directores de las IPRESS para gestionar un programa de recompensas, pues la satisfacción laboral está relacionada a la culminación óptima de los objetivos propuestos. Palma (1999) considera que la autorrealización del individuo dentro de su centro de trabajo dependerá de la cantidad de oportunidades que este le brinde; es importante que el colaborador sienta que está desarrollando un buen trabajo y que es parte de la organización, esto forma parte de la motivación intrínseca propuesta por McGregor (1981, citado en Terlato, 2017, p. 14) como el factor “Y”; sin embargo hay que reconocer la importancia al factor “X” que agrupa reforzadores externos, como premios, incentivos, bonos, etc. que repercute en el aumento de la satisfacción laboral; ambos igualmente importantes y que dan sustento a la correlación encontrada en la presente investigación; los colaboradores más allá de una retribución económica buscan en sus trabajos factores como ambiente y oportunidades donde puedan poner en práctica sus capacidades, poder realizarse en el trabajo y obtener prestigio (Lazear, 2006) ; de no ser así, generan sentimientos de estancamiento e insatisfacción laboral.

Concerniente a la influencia de la *estructura organizacional en la satisfacción laboral*, los resultados indican la no relación entre ambas variables (Sig. ,260), los estresores ocupacionales dentro de esta dimensión incluyen la percepción de falta de apoyo de los superiores hacia el colaborador, mala dirección, falta de información y la percepción de valores incongruentes dentro de la organización (Cooper citado por Garazi, 2013) si bien los niveles de esta dimensión resultaron altos, no se relacionan directamente con la satisfacción laboral pues, en la propuesta conceptual de Palma (2005, citado por Marin, 2017) no se considera a la estructura organizacional dentro de los factores que generan satisfacción, es más, actualmente los gerentes de organizaciones tienden a creer que la satisfacción laboral es inherente en el colaborador más que en las condiciones del trabajo (Araujo, 2003), sin embargo, este resultado contradice a la propuesta por el autor Herzberg (1959, citado por Chiang,

2018) en su teoría bifactorial, pues, para este último, la estructura organizacional, reglamentos y políticas son fuentes de insatisfacción; es mas, se considera que las propias características del directivo, supervisor o gerente son factores estresores (Yang, 200) y por ende repercuten en la prevalencia de la satisfacción. Si bien los resultados aislados de ambas variables indican una percepción de las características de la estructura organizacional como una fuente de estrés, esta no se relaciona con la satisfacción pues el colaborador entiende el poco nivel de influencia y control ante una variable arraigada en el centro de trabajo.

Por último, los resultados concernientes a identificar el nivel de influencia de la dimensión *relaciones familia/trabajo y la satisfacción laboral*, se encuentra una correlación inversa moderada entre las mismas, denotando que en muchas ocasiones el llevarse trabajo a casa, la actitud de la pareja frente al puesto, ausencia de estabilidad, el poco tiempo en familia, los viajes por mucho tiempo, generan insatisfacción laboral, Peiro (2007, citado por Arce, 2012) considera este conflicto familiar como una fuente de presión para el desarrollo del estrés y como se expone líneas arriba, influyen en la satisfacción laboral; este resultado da sustento a lo expuesto por Kanter (1997) quien refutaba la idea de que el trabajo y la familia son dos mundos diferentes, dando a entender una interdependencia entre ambos elementos; el resultado evidenciado en esta correlación es conocido también como el conflicto familia-trabajo (Rahman, 2020) pues, ante la competencia y exigencia del mundo laboral, se requieren más horas de trabajo y más esfuerzo, dando paso a factores que generan el debilitamiento de la familia que en su mayoría impactan en el desempeño y satisfacción de los colaboradores (Liu et al., 2019). Varias propuestas teóricas dan sustento a este resultado, el modelo Spillover del autor Staines (1980) explica que en muchas ocasiones los límites físicos, afectivos y emocionales de la familia y el trabajo se ven arrebazados uno entre otro, cuando un colaborador se encuentra insatisfecho en la familia, se sentirá insatisfecho en el trabajo; así mismo la Teoría de Compensación, menciona una relación inversa entre los mismo Clark (2000), donde el colaborador insatisfecho en su familia, busca compensar este sentimiento dentro del trabajo.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró que los estresores ocupacionales influyen de manera negativa moderada en la satisfacción laboral, según un valor de  $r = -,781$  y  $r^2 = ,610$ ; así mismo, se confirma la hipótesis de estudio, al tener un nivel de significancia de  $p=0,000$ ; es decir, a mayor presencia de estresores ocupacionales, menor satisfacción laboral
2. Los factores intrínsecos al puesto, influyen de manera negativa en un nivel moderado a la satisfacción laboral, evidenciado en el valor obtenido igual a  $r = -,530$  y  $r^2 = ,281$  con un índice de significancia de  $p= 004$ , por lo que es posible afirmar que a de no trabajar en los factores intrínsecos al puesto, disminuirá la satisfacción laboral.
3. Existe un nivel de influencia moderado negativo, con un valor igual a  $r = -0,453^{**}$ ,  $r^2 = ,205$  y la significancia de  $p=0,015$ , que afirma la influencia inversa del desempeño de rol en la satisfacción laboral.
4. Existe un nivel de influencia moderado inverso de valor ,  $r=0,472^{**}$ ,  $r^2 = ,308$  y  $p=0,009$ , entre las relaciones con los otros y la satisfacción laboral, entendiendo que los problemas interpersonales no permiten la prevalencia de la satisfacción laboral.
5. Se evidencia una correlación moderada negativa, donde el valor encontrado de  $r = -0,422^{**}$ ;  $r^2 = ,179$  y un nivel de significancia de  $p=0.025$ , aceptando el postulado de que ante la presencia de limitaciones en el desarrollo de carrera genera insatisfacción laboral.
6. No se encontró relación entre la dimensión estructura - clima organizacional y la variable satisfacción laboral, donde el índice de significancia fue de  $p = ,260$ .
7. Se demostró que existe un nivel de influencia moderado negativo de  $r = -0,599^{**}$ ,  $r^2 = ,205$  y significancia de  $p=0,001$ , entre las relaciones familia - trabajo y la satisfacción laboral.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Tras los resultados de la correlación obtenidos, se recomienda al personal directivo de los centros de salud mental, involucrarse en el desarrollo de la satisfacción laboral de sus colaboradores, prestando atención a los estresores ocupacionales presentes en las instituciones.
2. Los colaboradores deben gestionar sus horas de trabajo de manera que el trabajo encomendado sea realizado en las horas laborales.
3. Los directivos deben involucrar a sus colaboradores en la toma de decisiones.
4. El director debe generar espacios que promuevan la confraternidad entre el personal y la mejora de las relaciones socio laborales.
5. El director debe implementar estrategias de motivación a base de logros obtenidos brindando espacios para el desarrollo de los colaboradores.
6. El administrador debe diseñar un flujograma de comunicación que involucre a todo el personal.
7. Los colaboradores deben darse tiempo y espacio para compartir actividades recreativas en familia.

## REFERENCIA

- Alfarro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)
- Aguado Martín, José Ignacio, Bátiz Cano, Ainhoa, & Quintana Pérez, Salomé. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59(231), 259-275. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2013000200006>
- Aguagüiña Medina, S. E., & Villarroel Vargas, J. F. (30 de Noviembre de 2020). Síndrome de Burnout en personal de salud de atención primaria en el Centro de Salud Tipo C Quero. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(4), 322-338. Recuperado el 21 de Junio de 2022, de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1660>
- Araújo, T. M., Graça, C. C. & Araújo, E. (2003). Estresse ocupacional e saúde: contribuições do modelo demanda → controle. *Ciência e Saúde Coletiva*, 8(4), 991-1003.
- Arbaiza, L., (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*, Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Argentina
- Arce, A., Silvia, R. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611-634. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/290/29024892005/>
- Arias, F. (2012) *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta edición. Caracas – Venezuela

- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Ciudad de México, México. Grupo Editorial Patria (3era ed.)
- Bravo M, Peiró J y Rodríguez I. "Tratado de Psicología del trabajo: La actividad laboral en su contexto". España: Síntesis; 2002, satisfacción laboral: p. 345-346.
- Casalnueva B, Di Martino V. (1994) Por la prevención del estrés en el trabajo. Las estrategias de la OIT. Salud y Trabajo 1994; 102: p.17-23. Recuperado el 22 de Junio de 2022, de 35 <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/I-Variables-with->
- Capital Humano. (2016). Satisfacción laboral en el Perú. Recuperado de <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboralen-Peru-.html?fbclid=IwAR3bAHCdEUQ971rMU-2r-wfti9PVHTC6YIXJy APG25jxLkKMQGzk6GOVL6c>
- Centurion, D. (2022). Factores estresores y Síndrome de Burnout en el personal de salud de un hospital privado de Virú, 2022 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101191>
- Chiang, M., Riquelme, G. & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Ciencia & trabajo, 20(63), 178- 186. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiavenato, I., (2017). Administración de recursos humanos. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Clark, S. (2000). "Work Cultures and work/family balance". Journal of Vocational Behavior, 58, 348-365.
- Cooper CL. Theories of organizational stress. New York: Oxford University Press, Inc; 1998. Chiavenato, I. (2015). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México: Editorial Mexicana

- Davis, K. y Newstrom, W. (2007). El comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/357757457\\_Satisfaccion\\_la\\_boral\\_factores\\_intrinsecos\\_y\\_extrinsecos\\_del\\_trabajador](https://www.researchgate.net/publication/357757457_Satisfaccion_la_boral_factores_intrinsecos_y_extrinsecos_del_trabajador)
- Diaz, M. (2018). Factores estresores y la satisfacción laboral del personal de salud en el centro quirúrgico del Hospital Ramiro Prialé Prialé, Huancayo – 2018 [ Universidad Nacional del Callao]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3592>
- Dierdorff, E. C. y Morgeson, F. P. (2013). Getting what the occupation gives: Exploring multilevel links between work design and occupational values. *Personnel Psychology*.
- Espinoza, L. y Fabian, C. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores civiles del Gobierno Regional Junín, 2022. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional, Escuela de Posgrado, Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio* 13(25), 111-124. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>
- Freitas, R. F., Ramos, D. S., Freitas, T. F., Souza, G. R. de ., Pereira, É. J., & Lessa, A. do C.. (2021). Prevalência e fatores associados aos sintomas de depressão, ansiedade e estresse em professores universitários durante a pandemia da COVID-19. *Jornal Brasileiro De Psiquiatria*, 70(4), 283–292. <https://doi.org/10.1590/0047-2085000000348>
- García, J., García, T., Ortiz, D. & Centelles M. (2017). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30 (3). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086421252014000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421252014000300009)

- Garazi, A., Moriano, J., y Molero, F., (2013). Authentic leadership and organizational culture as drivers of employees' job satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(1), 45-50.
- Grasso, L. (2016), Encuestas: Elementos para su diseño y análisis. Córdoba, Argentina. Encuentro Grupo Editor (1<sup>era</sup> ed.)
- Hernández, R; Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Ciudad de México, México. Mc Graw Hill (6ta ed.)
- Hernández R. Fernández C., Baptista A. Metodología de la investigación [Internet]. México: Mc Graw Hill education; 2018. Capítulo 8. Concepción o elección del diseño de investigación. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hicks, R.E., Sabanci, A., Bahr, M. (2015). Assessing stress at work across occupations and cultures using the occupational stress inventory revised. *World Journal of Management*, 6(1), 1-9. Recuperado de: <http://www.wjmpapers.com/static/documents/March/2015/1.Richard-Shifted.pdf>
- Kanter, R.M. (1977). *Work and family in the United States: A critical review and agenda for research and policy*. New York: Russell Sage Foundation
- Lazear, E.P. (2006): "Performance pay and productivity". *The American Economic Review*, vol. 90, n° 5, págs. 1346-1361.
- León, Y. (2018). Factores estresantes y satisfacción laboral de la enfermera del hospital Víctor Lazarte Echegaray ESSALUD. (Tesis segunda especialidad). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11678>
- Marín H & Placencia M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Rev. Horizonte Médico*. 2017; 17 (4): 42-52. Doi: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08->

- Martín Arribas M.C. "Estrés relacionado con el trabajo (modelo de demandacontrol-apoyo social) y alteraciones en el salud: una revisión de la evidencia existente" *Enferm Intensiva* 2007;18(4):168-81
- Mingote Adán C y Gálvez Herrer M.(2009) El estrés del médico. *masdermatología*. 2011; 15:16-19. Doi:10.5538/1887-5181.2011.15.16
- More, G. (2017). Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un hospital Nacional de Comas, 2017. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3575>
- Naranjo, M. L. (2004). Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos. San José, C. R.: Universidad de Costa Rica
- Ostos, Y.C. (2015). Influencia de los estresores ocupacionales sobre la satisfacción laboral en trabajadores de la unidad minera Nyrstar Coricancha [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3929>
- Palma, S., (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Recuperado de <http://www.ilustrados.com/documentos/satisfaccionlaboral.doc>
- Piñeiro, F (2013, julio). Stress and related factors in psychiatric hospitalization personal health: a study of prevalence. *Revista enfermería Global*, 26(8), <https://doi.org/10.6018/eglobal>
- Quisocala, R., Carazas, B. (2021). Estresores laborales y su relación con el bienestar del personal operativo de la empresa de transportes Romeliza SAC. Arequipa, 2021 [, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14294>

- Robbins, S. (1998). Fundamentos de comportamiento organizacional. Pearson Educación.
- Ruíz AM, Tovar JA, Andrade V. Experiencias del personal de enfermería de salud mental ante estresores ocupacionales en una IPS de Cali, Colombia, Colombia. Rev Univ. Salud. 2017;19(2):171-185. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.171902.80>
- Santos, A. F. de O., & Cardoso, C. L.. (2010). Profissionais de saúde mental: estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental. Psicologia Em Estudo, 15(2), 245–253.
- Staines, G. (1980). "Spillover versus Compensation: A review of the Literature on the relationship between work and Nonwork". Human Relations, 33, 11-129.
- Tapia, H., Ramírez, C., & Islas, E. (2018). Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Medico Nacional siglo XXI IMSS. Enfermería Universitaria, 6(4), 21 - 25. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741831004>
- Terlato, A. N. (2017). Motivación, factores intrínsecos y performance. Un estudio sobre empresas del área metropolitana de Buenos Aires. Recuperado de <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/628.pdf>
- Trujillo, 2019 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46025>
- Torres, D.P. (2015). Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6559>
- Teixeira, C. A. B., Gherardi-Donato, E. C. da S., Pereira, S. S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E.. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. Enfermería

Global, 15(44), 288-298. Recuperado en 06 de julio de 2023, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412016000400012&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000400012&lng=es&tlng=es).

Ulloa, J. (2020). Exposición a factores estresores relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de boticas

Urien Angulo, Begoña, & Osca, Amparo. (2012). Role stressors, task-oriented norm and job satisfaction: a longitudinal study. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(3), 171-181. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2012a14>

Vásquez, W. (2020). Metodología de la investigación, Manual de estudiante. Universidad San Martín de Porres. <https://revistas.uv.cl/index.php/asid/article/view/2574/2500>

Whitman, D. S., van Rooy, D. L. & Viswesvaran, C. (2010). Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: a meta-analysis of collective construct relations. *Personnel Psychology*, 63, 41-81.

Yang, Y. F. (2009). An investigation of group interaction functioning stimulated by transformational leadership on employee intrinsic and extrinsic job satisfaction. *Social, Behavior and Personality*, 37, 1259-1278.



## ANEXOS

### MATRIZ OPERACIONALIZACION DE VARIABLES ESTRESORES OCUPACIONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL

| VARIABLES DE ESTUDIO     | DEFINICION CONCEPTUAL  | DEFINICION OPERACIONAL  | DIMENSION                      | INDICADORES  | ESCALA DE MEDICIÓN  |
|--------------------------|--|---|--------------------------------|--|---|
| ESTRESORES OCUPACIONALES | CARACTERISTICAS AMBIENTALES, ORGANIZACIONES INDIVIDUALES QUE SON FUENTES DE ESTRES Cooper (1988) | RESULTADO DE LA APLICACION DEL MODELO INDICADOR DE ESTRESORES OCUPACIONALES - OSI | FACTORES INTRINSECOS AL PUESTO | SALARIO, CANTIDAD DE HORAS DE TRABAJO, FACTORES QUE NO ESTAN BAJO EL CONTROL DIRECTO DEL SUJETO, VIAJES.                             | Escala: Ordinal<br>Opciones de respuesta:<br>Con toda evidencia SI es una fuente de presión (6)<br>Con bastante evidencia SI es una fuente de presión (5)<br>Con alguna evidencia SI es una fuente de presión (4)<br>Con alguna evidencia NO es una fuente de presión (3)<br>Con bastante evidencia NO es una fuente de |
|                          |  |   | EL DESEMPEÑO DE ROL            | PODER DE INFLUENCIA, CONFLICTO DE CREENCIAS, AMBIGUEDAD DE LA NATURALEA DEL TRABAJO DIRECTIVO, DELEGACION DE TAREAS, DISPONIBILIDAD. |   |
|                          |  |   | RELACIONES CON                 | RELACIONES CON CADA UNO DE LOS   |   |

---

|           |              |     |                 |
|-----------|--------------|-----|-----------------|
| LOS OTROS | INTEGRANTES  | QUE | presión (2)     |
|           | CONFORMAS    | LA  | Con toda        |
|           | INSTITUCION, | EN  | evidencia NO es |
|           | RELACION DE  | LA  | una fuente de   |
|           | IGUALDAD,    |     | presión (1)     |
|           | SUPERIORIDAD | E   |                 |
|           | INFERIORIDAD |     |                 |

---

|  |             |                   |        |
|--|-------------|-------------------|--------|
|  | LOGROS      | PROGRESOS         |        |
|  | S           | PRESENTADOS       | EN     |
|  | CONSEGUIDOS | CUANTO            | AL     |
|  | Y           | DESARROLLO        | DENTRO |
|  | DESARROLLO  | DE LA INSTITUCIÓN |        |
|  | DE CARRERA  |                   |        |

---

|  |                |   |                     |
|--|----------------|---|---------------------|
|  | ESTRUCURA      | Y | COMUNICACION,       |
|  | CLIMA          |   | CALIDAD DEL TRABAJO |
|  | ORGANIZACIONAL |   | DIRECTIVO, MEDIOS   |
|  |                |   | ECONOMICOS PARA     |
|  |                |   | DESEMPEÑAR EL       |
|  |                |   | TRABAJO,            |
|  |                |   | CARACTERISTICAS DEL |
|  |                |   | AMBIENTE DE TRABAJO |
|  |                |   | Y ESTATUTOS PROPIOS |

---

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DE LA ORGANIZACION.

---

RELACIONES DE LA ORGANIZACION.  
 ESTRES PROVOCADO POR EL  
 CONFLICTO GENERADO  
 ENTRE EL TRABAJO Y LA  
 FAMILIA

| SATISFACCION LABORAL | SE DEFINE COMO EL CONJUNTO DE EMOCIONES DESARROLLADAS POR EL INDIVIDUO A PARTIR DE SU RELACION CON FACETAS ESPECIFICAS DEL TRABAJO. PALMA (1999) | RESULTADO DE LA APLICACION DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC | CONDICIONES FISICAS AMBIENTALES DONDE SE DESARROLLA EL TRABAJO | ESCALA: Ordinal                          |
|----------------------|--|--|--|--|
|                      |  |  | BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS                         | Opciones de respuesta: En desacuerdo (1) |
|                      |  |  | POLITICAS ADMINISTRATIVAS                                      | Parcialmente en desacuerdo (2)           |
|                      |  |  | ESTRUCTURA EMPRESARIAL   | Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)       |
|                      |  |  |  | Parcialmente de acuerdo                  |

|  |                           |   |         |                |     |                |
|--|---------------------------|---|---------|----------------|-----|----------------|
|  | RELACIONES SOCIALES       | EXISTE SUJETO PERSONAS CONFORMAN INSTITUCIÓN              | ENTRE Y | QUE LAS QUE LA | (4) | De acuerdo (5) |
|  | DESARROLLO PERSONAL       | LOGROS REALIZACIONES DE LA PERSONA EN AMBIENTE DE TRABAJO |         | Y LA EL        |     |                |
|  | DESEMPEÑO TAREAS          | VALORACION ANTE EL TRABAJO REALIZADO                      |         |                |     |                |
|  | RELACION CON LA AUTORIDAD | RELACION EXISTENTE SUJETO Y SUPERIORES.                   | ENTRE Y | EL SUS         |     |                |

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INVENTARIO DE ESTRESORES OCUPACIONALES

Autor: Cooper, 1988

Modificado: Carazas, 2021

A continuación se le presentan una serie de afirmaciones, que son fuentes potenciales de presión. Le pedimos que las califique según el grado de presión que cada una de ellas representa para usted. Por favor, conteste rodeando con un círculo el número de respuesta que mejor indique su experiencia de acuerdo con la escala mostrada en el cuestionario siguiente. No hay respuestas correctas e incorrectas, ni buenas, ni malas. Por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta. Si tuviera alguna duda consulte al facilitador, recuerde que las respuestas son de carácter individual. Sus respuestas serán de carácter anónimo. Gracias por su colaboración.

#### A. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

a. Edad:

b. Sexo: M ( ) F ( )

c. Situación laboral: Nombrado ( ) Contratado ( ) otros ( )

d. Años de experiencia: < 5 años ( ) 5 – 10 años ( ) >10 años ( )

Formación profesional: \_\_\_\_\_

|   |   | Con toda evidencia SI es una fuente de presión | Con bastante evidencia SI es una fuente de presión | Con alguna evidencia SI es una fuente de presión | Con alguna evidencia NO es una fuente de presión | Con bastante evidencia NO es una fuente de presión | Con toda evidencia NO es una fuente de presión |
|---|---|--|--|--|--|--|--|
| 1 | Tener demasiado trabajo que hacer.  | 6  | 5  | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 2 | Ausencia de poder e influencia.   | 6  | 5  | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 3 | Exceso de promoción (ser promovido por encima de mi nivel de competencias y habilidades). | 6  | 5  | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 4 | No tener suficiente trabajo que hacer.  | 6  | 5  | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 5 | Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas.  | 6  | 5  | 4  | 3  | 2  | 1  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 6  | Tener que afrontar el uso de políticas para el beneficio propio por parte de la organización.             | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7  | Llevarme el trabajo a casa.   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8  | El salario (incluyendo pagas extras y beneficios sociales).   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9  | Conflicto entre las creencias personales y las de la administración pública.                              | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | Falta de promoción (estar trabajando a un nivel inferior a mis capacidades).                              | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | Orientación insuficiente y falta de apoyo de los superiores.  | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | No se hacen consultas y hay falta de comunicación.  | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13 | No ser capaz de “desconectar” sobre temas de trabajo en casa.   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | Mantenerse al día en relación con las nuevas técnicas, ideas, tecnología, innovaciones o nuevos desafíos. | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | Ambigüedad en la naturaleza del trabajo directivo, inadecuado o de mala calidad.                          | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16 | Formación y desarrollo para el trabajo directivo, inadecuada o de mala calidad.                           | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17 | Asistir a reuniones.  | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo.  | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19 | La actitud de mi pareja hacia mi puesto de trabajo y mi carrera profesional.                              | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | Tener que trabajar muchas horas al día.   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21 | Conflicto entre distintas áreas y demandas de mi trabajo.   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | Discriminaciones y favoritismos más o menos explícitos.   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 23 | Tareas administrativas aburridas y “papeleo”.   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24 | Incapacidad para delegar.   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25 | Amenaza de despido inminente.   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 26 | Sentirme aislado/a.   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27 | Falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores.  | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28 | Escasez de tasa de rotación.  | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

|    |  |   |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|---|
| 29 | Las demandas que mi trabajo plantea sobre la relación con mi familia (pareja/hijos). | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 30 | Ser infravalorado.   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 31 | Tener que asumir riesgos.  | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 32 | Tener que cambiar de puesto para progresar en mi carrera.                            | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 33 | Demasiada o muy escasa variedad en mi trabajo.                                       | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 34 | Tener que trabajar con gente del sexo contrario.                                     | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 35 | Información (Feedback) inadecuado sobre mi trabajo.                                  | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 36 | Viajes por motivos de trabajo y estancias fuera de casa.                             | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 37 | El uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas                             | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 38 | Simplemente ser considerado/a como "jefe"  | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 39 | Perspectivas de promoción poco claras  | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 40 | Los efectos acumulativos de diversas tareas irrelevantes                             | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 41 | Ausencia de apoyo emocional por parte de otros fuera del trabajo                     | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 42 | Falta de medios económicos u otros recursos para desempeñar el trabajo               | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 43 | Las demandas que el trabajo plantea a mi vida privada/social                         | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 44 | Cambios en el modo en que se me pide como hacer mi trabajo                           | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 45 | Simplemente estar "visible" o "disponible"   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 46 | Falta de ayuda en cosas concretas por parte de otros fuera del trabajo               | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 47 | Factores que no están bajo su control directo  | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 48 | Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros                                  | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 49 | La vida familiar con una pareja que también intenta desarrollarse profesionalmente   | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 50 | Tener que afrontar situaciones "ambiguas" o "delicadas"                              | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 51 | Tener que adoptar un papel incomodo (ej. Tomar medidas disciplinarias rigurosas)     | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 52 | La ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de mi                             | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

|    |  |   |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|---|
|    | carrera  |   |   |   |   |   |   |
| 53 | Clima y moral de trabajo en el centro                        | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 54 | Lograr el nivel de desempeño que usted se marca              | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 55 | Tomar decisiones importantes                                 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 56 | “Enfrentamientos de carácter” con otros                      | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 57 | Consecuencias de sus propios errores                         | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 58 | Oportunidades para el desarrollo profesional                 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 59 | Ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar      | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 60 | Tener que desarrollar su carrera a costa de la vida familiar | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 61 | Características de la estructura y diseño organizacional     | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |



## ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC

Autora: Palma, 1999

Modificado: Espinoza, 2022

A continuación se le presentan una serie de afirmaciones, marque por favor con una "X" la alternativa con la cual este más de acuerdo usted. Recuerde no hay respuestas correctas e incorrectas, por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta. Si presentase alguna duda consulte al facilitador, las respuestas son de carácter individual. Sus respuestas serán de carácter anónimo. Gracias por su colaboración

### A. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

- Edad:
- Sexo: M ( ) F ( )
- Situación laboral: Nombrado ( ) Contratado ( ) otros ( )
- Años de experiencia: < 5 años ( ) 5 – 10 años ( ) >10 años ( )
- Formación profesional: \_\_\_\_\_

|   |  | En desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Parcialmente de acuerdo | De acuerdo |
|---|--|---------------|----------------------------|--------------------------------|-------------------------|------------|
| 1 | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. |               |                            |                                |                         |            |
| 2 | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizó                               |               |                            |                                |                         |            |
| 3 | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.       |               |                            |                                |                         |            |
| 4 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                         |               |                            |                                |                         |            |
| 5 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.                               |               |                            |                                |                         |            |
| 6 | Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivos.   |               |                            |                                |                         |            |
| 7 | Me siento mal con lo que gano.   |               |                            |                                |                         |            |
| 8 | Siento que recibo por parte de la empresa mal trato.                                   |               |                            |                                |                         |            |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 9  | Me agrada trabajar con mis compañeros   |  |  |  |  |  |
| 10 | Mi trabajo permite desarrollarme personalmente  |  |  |  |  |  |
| 11 | Me siento realmente útil con la labor que realizo   |  |  |  |  |  |
| 12 | Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo |  |  |  |  |  |
| 13 | El ambiente donde trabajo es confortable  |  |  |  |  |  |
| 14 | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable                                      |  |  |  |  |  |
| 15 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando                           |  |  |  |  |  |
| 16 | Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo                                     |  |  |  |  |  |
| 17 | Me disgusta mi horario  |  |  |  |  |  |
| 18 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo  |  |  |  |  |  |
| 19 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia                              |  |  |  |  |  |
| 20 | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo                                |  |  |  |  |  |
| 21 | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable                       |  |  |  |  |  |
| 22 | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas personales                       |  |  |  |  |  |
| 23 | El horario de trabajo me resulta Incomodo   |  |  |  |  |  |
| 24 | La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.                  |  |  |  |  |  |
| 25 | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo                                |  |  |  |  |  |
| 26 | Mi trabajo me aburre  |  |  |  |  |  |
| 27 | La relación que tengo con mis superiores es cordial                                       |  |  |  |  |  |
| 28 | En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente                                 |  |  |  |  |  |
| 29 | Mi trabajo me hace sentir realizado   |  |  |  |  |  |
| 30 | Me gusta el trabajo que realizo   |  |  |  |  |  |
| 31 | No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)  |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 32 | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. |  |  |  |  |  |
| 33 | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más horas reglamentarias       |  |  |  |  |  |
| 34 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)                   |  |  |  |  |  |
| 35 | Me siento complacido con la actividad que realizo                      |  |  |  |  |  |
| 36 | Mi(s) jefe(s) valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo               |  |  |  |  |  |



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Indicador de estresores ocupacionales (OSI) y Escala de satisfacción laboral". La evaluación de estos instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| Nombre del juez:   | HEYDI TANANTA VASQUEZ                             |  |   |
| Grado profesional:   | Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )  |  | Doctor ( )  |
| Área de formación académica:                                   | Cínica ( )  | Social ( )   |   |
|  | Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> ) | Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |   |
| Áreas de experiencia profesional:                              | Psicología Educativa                              |  |   |
| Institución donde labora:                                      | Universidad César Vallejo                         |  |   |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:                  | 2 a 4 años ( )                                    |  | Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:<br>(si corresponde) | Trabajo(s) en el ámbito educativo, social.        |  |   |





2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
3. **Datos de la escala:** Escala SC

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Indicador de estresores ocupacionales (OSI)  |
| Autores:              | García y Velez (2018)  |
| Procedencia:          | Colombia   |
| Administración:       | Individual/Colectiva   |
| Tiempo de aplicación: | S/T (25 minutos Aprox)   |
| Ámbito de aplicación: | Instituciones Públicas y Privadas  |
| Dimensiones:          | Factores intrínsecos al puesto, el desempeño del rol, relaciones con los otros, logros conseguidos y desarrollo de la carrera, estructura y clima organizacional; y relaciones familia/trabajo |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Escala de satisfacción laboral  |
| Autor:                | Sonia Palma, 1999   |
| Procedencia:          | Perú  |
| Administración:       | Individual/colectiva  |
| Tiempo de aplicación: | 15 a 20 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | Instituciones Públicas y Privadas   |
| Dimensiones:          | Condiciones físicas, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad |

#### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁR<br>EA  | <u>Subescala</u><br>(dimensiones)              | Definición   |
|--|--|--|
| <b>Indicador de<br/>estresores<br/>ocupacionales<br/>(OSI)</b> | Factores intrínsecos al puesto                 | Salario, cantidad de trabajo, horas empleadas, factores que no están bajo control directo del sujeto, viajes.  |
|  | El desempeño del rol                           | Poder e influencia, conflicto de creencias, ambigüedad de la naturaleza del trabajo directivo, delegación de tareas, disponibilidad.                                       |
|  | Relaciones con los otros                       | Relaciones con cada uno de los integrantes que conforman la institución, en relación de igualdad, superioridad e inferioridad.   |
|  | Logros conseguidos y desarrollo de la carrera. | Progresos presentados en cuanto al desarrollo dentro de la empresa.  |
|  | Estructura y clima organizacional              | Comunicación, calidad del trabajo directivo, medios económicos para desempeñar el trabajo, características del ambiente de trabajo y estatutos propios de la organización. |
|  | Relaciones familia/trabajo                     | Estrés provocado por el conflicto generado entre el trabajo y la familia   |
| <b>Escala de<br/>satisfacción<br/>laboral</b>                  | Condiciones físicas.                           | Características ambientales donde se desarrolla el trabajo.  |
|  | Beneficios laborales y/o remunerativos.        | Sueldo.  |
|  | Políticas administrativas.                     | Estructura empresarial.  |
|  | Relaciones sociales                            | Relación existente entre el sujeto y las personas que conforman la institución.  |
|  | Desarrollo personal                            | Logros y realizaciones de la persona en el ambiente de trabajo   |
|  | Desempeño de tareas                            | Valoración ante el trabajo realizado   |
|  | Relación con la autoridad                      | Relación existente entre el sujeto y sus superiores.   |



### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento: Indicador de estresores ocupacionales (OSI), elaborado por Cooper, Sloan y Williams, 1988 y modificada por García y Velez (2018). Tiempo de realización de la encuesta es de 25 minutos aproximadamente.

En segunda instancia le presento la escala de satisfacción laboral que fue creada por Palma 1999. Tiempo de realización de la lista de cotejos es de 15 a 20 minutos.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene   | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo                                     | El ítem tiene una relación tangencial   |





5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento: Indicador de estresores ocupacionales (OSI), elaborado por Cooper, Sloan y Williams, 1988 y modificada por García y Velez (2018). Tiempo de realización de la encuesta es de 25 minutos aproximadamente.

En segunda instancia le presento la escala de satisfacción laboral que fue creada por Palma 1999. Tiempo de realización de la lista de cotejos es de 15 a 20 minutos.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene   | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo                                     | El ítem tiene una relación tangencial   |





|  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.                    | nivel de acuerdo)                     | /lejana con la dimensión.  |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)           | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio          | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|  | 2. Bajo Nivel                         | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|  | 3. Moderado nivel                     | El ítem es relativamente importante.   |
|  | 4. Alto nivel                         | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

## Dimensiones del instrumento: INDICADOR DE ESTRESORES OCUPACIONALES (OSI)

Objetivos de la Dimensión: Con este instrumento se podrá evaluar cual es la fuente de estrés del personal dentro del contexto laboral.

| INDICADORES                    | ITEMS   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Factores intrínsecos al puesto | Tener demasiado trabajo que hacer.  | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                                | El salario (incluyendo pagas extras y beneficios sociales).   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                | Mantenerse al día en relación con las nuevas técnicas, ideas, tecnología, innovaciones o nuevos desafíos. | 3        | 4          | 3          |                                   |
|                                | Tener que trabajar muchas horas al día.   | 3        | 4          | 3          |                                   |
|                                | Demasiada o muy escasa variedad en mi trabajo.  | 3        | 3          | 4          |                                   |
|                                | Viajes por motivos de trabajo y estancias fuera de casa.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                | Los efectos acumulativos de diversas tareas irrelevantes  | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                                | Factores que no están bajo su control directo   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                | Tomar decisiones importantes  | 3        | 4          | 3          |                                   |
|                                | Ausencia de poder e influencia.   | 3        | 4          | 3          |                                   |
|                                | Conflicto entre las creencias personales y las de la administración pública.                              | 3        | 3          | 4          |                                   |
|                                | Ambigüedad en la naturaleza del trabajo directivo, inadecuado o de mala calidad.                          | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                | Conflicto entre distintas áreas y   | 3        | 3          | 3          |                                   |

|                          |   |   |   |   |  |
|--------------------------|---|---|---|---|--|
| El desempeño del rol     | demandas de mi trabajo  |   |   |   |  |
|                          | Incapacidad para delegar.   | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | Tener que asumir riesgos.   | 4 | 4 | 4 |  |
|                          | Simplemente ser considerado/a como "jefe"   | 3 | 4 | 3 |  |
|                          | Cambios en el modo en que se me pide como hacer mi trabajo                                    | 3 | 4 | 3 |  |
|                          | Simplemente estar "visible" o "disponible"  | 3 | 3 | 4 |  |
|                          | Tener que adoptar un papel incomodo (ej. Tomar medidas disciplinarias rigurosas)              | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | Consecuencias de sus propios errores  | 4 | 4 | 4 |  |
| Relaciones con los otros | Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas.  | 3 | 4 | 3 |  |
|                          | Tener que afrontar el uso de políticas para el beneficio propio por parte de la organización. | 3 | 4 | 3 |  |
|                          | Asistir a reuniones.  | 3 | 3 | 4 |  |
|                          | Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo.                              | 4 | 4 | 4 |  |
|                          | Sentirme aislado/a.   | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | Falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores.  | 4 | 4 | 4 |  |
|                          | Tener que trabajar con gente del sexo contrario.  | 3 | 4 | 3 |  |
|                          | El uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas                                      | 3 | 4 | 3 |  |
|                          | Tener que afrontar situaciones "ambiguas" o "delicadas"                                       | 3 | 3 | 4 |  |
|                          | "Enfrentamientos de carácter" con otros   | 4 | 4 | 4 |  |
|                          |   |   |   |   |  |

|  |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
| Logros conseguidos y desarrollo de la carrera. | Exceso de promoción (ser promovido por encima de mi nivel de competencias y habilidades). | 3 | 3 | 3 |  |
|  | Falta de promoción (estar trabajando a un nivel inferior a mis capacidades).              | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Amenaza de despido inminente.   | 3 | 4 | 3 |  |
|  | Ser infravalorado.  | 3 | 4 | 3 |  |
|  | Tener que cambiar de puesto para progresar en mi carrera.                                 | 3 | 3 | 4 |  |
|  | Perspectivas de promoción poco claras   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | La ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de mi carrera                          | 3 | 3 | 3 |  |
|  | Lograr el nivel de desempeño que usted se marca   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Oportunidades para el desarrollo profesional  | 3 | 3 | 3 |  |
|  | Orientación insuficiente y falta de apoyo de los superiores.                              | 4 | 4 | 4 |  |
|  | No se hacen consultas y hay falta de comunicación.  | 3 | 4 | 3 |  |
|  | Formación y desarrollo para el trabajo directivo, inadecuada o de mala calidad.           | 3 | 4 | 3 |  |
|  | Discriminaciones y favoritismos más o menos explícitos.                                   | 3 | 3 | 4 |  |
|  | Tareas administrativas aburridas y "papeleo".   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Escasez de tasa de rotación.  | 3 | 3 | 3 |  |
|  | Información (Feedback) inadecuado sobre mi trabajo.                                       | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Falta de medios   | 3 | 4 | 3 |  |

|                                   |  |   |   |   |  |
|-----------------------------------|--|---|---|---|--|
| Estructura y clima organizacional | económicos u otros recursos para desempeñar el trabajo                               |   |   |   |  |
|                                   | Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros                                  | 3 | 4 | 3 |  |
|                                   | Clima y moral de trabajo en el centro  | 3 | 3 | 4 |  |
|                                   | Características de la estructura y diseño organizacional                             | 4 | 4 | 4 |  |
| Relaciones familia/trabajo        | No tener suficiente trabajo que hacer.   | 3 | 3 | 3 |  |
|                                   | Llevarme el trabajo a casa.  | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | No ser capaz de "desconectar" sobre temas de trabajo en casa.                        | 3 | 4 | 3 |  |
|                                   | La actitud de mi pareja hacia mi puesto de trabajo y mi carrera profesional.         | 3 | 4 | 3 |  |
|                                   | Las demandas que mi trabajo plantea sobre la relación con mi familia (pareja/hijos). | 3 | 3 | 4 |  |
|                                   | Ausencia de apoyo emocional por parte de otros fuera del trabajo                     | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | Las demandas que el trabajo plantea a mi vida privada/social                         | 3 | 3 | 3 |  |
|                                   | Falta de ayuda en cosas concretas por parte de otros fuera del trabajo               | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | La vida familiar con una pareja que también intenta desarrollarse profesionalmente   | 3 | 4 | 3 |  |
|                                   | Ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar                              | 3 | 3 | 3 |  |
|                                   | Tener que desarrollar su carrera a costa de la vida familiar                         | 4 | 4 | 4 |  |

## Segunda dimensión: Escala de satisfacción laboral

Objetivos de la Dimensión: Con este instrumento se podrá evaluar en que grado las condiciones laborales representan satisfacción para el colaborador.

| INDICADORES                             | ITEMS  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Condiciones físicas                     | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | 3        | 3          | 3          |                                   |
|   | El ambiente donde trabajo es Confortable   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable                    | 3        | 4          | 3          |                                   |
|   | En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente                              | 3        | 4          | 3          |                                   |
|   | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.                 | 3        | 3          | 4          |                                   |
| Beneficios laborales y/o remunerativos. | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo                               | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Me siento mal con lo que gano.   | 3        | 3          | 3          |                                   |
|   | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable                                   | 3        | 3          | 3          |                                   |
|   | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas personales                    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Políticas administrativas               | Siento que recibo por parte de la empresa mal trato.                                   | 3        | 4          | 3          |                                   |
|   | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando                        | 3        | 4          | 3          |                                   |
|   | Me disgusta mi horario   | 3        | 3          | 4          |                                   |

|                     |  |   |   |   |  |
|---------------------|--|---|---|---|--|
|                     | El horario de trabajo me resulta Incomodo  | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más horas reglamentarias                 | 3 | 3 | 3 |  |
| Relaciones sociales | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Me agrada trabajar con mis Compañeros  | 3 | 4 | 3 |  |
|                     | Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo                            | 3 | 4 | 3 |  |
|                     | La solidaridad es una virtud Característica de nuestro grupo de trabajo.         | 3 | 3 | 4 |  |
| Desarrollo personal | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                   | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Mi trabajo permite desarrollarme Personalmente                                   | 3 | 3 | 3 |  |
|                     | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo                                 | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo                       | 3 | 4 | 3 |  |
|                     | Mi trabajo me hace sentir realizado  | 3 | 4 | 3 |  |
|                     | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)                             | 3 | 3 | 4 |  |
| Desempeño de tareas | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.                         | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Me siento realmente útil con la labor que realizo                                | 3 | 3 | 3 |  |
|                     | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia                     | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Mi trabajo me aburre   | 3 | 4 | 3 |  |
|                     | Me gusta el trabajo que realizo  | 3 | 4 | 3 |  |
|                     | Me siento complacido con la actividad que realizo                                | 3 | 3 | 4 |  |

|                           |   |   |   |   |  |
|---------------------------|---|---|---|---|--|
| Relación con la autoridad | Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivos.  | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo | 3 | 3 | 3 |  |
|                           | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo                                | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | La relación que tengo con mis superiores es cordial                                       | 3 | 4 | 3 |  |
|                           | No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)  | 3 | 4 | 3 |  |
|                           | Mi(s) jefe(s) valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo                                  | 3 | 3 | 4 |  |

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Tananta Vasquez Heydi

**DNI :** 46042057

**Código Orcid:** [orcid.org/0000-0002-8555-8606](https://orcid.org/0000-0002-8555-8606)

**Especialidad del validador:** Psicología Social y Educativa.



Mg. Heydi Tananta Vásquez  
PSICÓLOGA  
C.Ps./P. 20766

---

**Firma del evaluador**  
**DNI:46042057**



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Indicador de estresores ocupacionales (OSI) y Escala de satisfacción laboral". La evaluación de estos instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Viviana Rondón Villacorta   |                    |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría (X)  | Doctor ( )         |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( )   | Social ( )         |
|   | Educativa (X)   | Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Educativa y Organizacional  |                    |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      |   |                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )  |                    |
|   | Más de 5 años (X)   |                    |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) <u>psicométricos</u> realizados<br>Título del estudio realizado. |                    |



2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
3. Datos de la escala: Escala SC

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Indicador de estresores ocupacionales (OSI)  |
| Autores:              | García y Velez (2018)  |
| Procedencia:          | Colombia   |
| Administración:       | Individual/Colectiva   |
| Tiempo de aplicación: | SI/T (25 minutos Aprox)  |
| Ámbito de aplicación: | Instituciones Publicas y Privadas  |
| Dimensiones:          | Factores intrínsecos al puesto, el desempeño del rol, relaciones con los otros, logros conseguidos y desarrollo de la carrera, estructura y clima organizacional; y relaciones familia/trabajo |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Escala de satisfacción laboral  |
| Autor:                | Sonia Palma, 1999   |
| Procedencia:          | Perú  |
| Administración:       | Individual/colectiva  |
| Tiempo de aplicación: | 15 a 20 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | Instituciones Publicas y Privadas   |
| Dimensiones:          | Condiciones físicas, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad |

#### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁR<br>EA  | <u>Subescala</u><br>(dimensiones)                    | Definición   |
|--|--|--|
| <b>Indicador de<br/>estresores<br/>ocupacionales<br/>(OSI)</b> | Factores intrínsecos al<br>puesto                    | Salario, cantidad de trabajo, horas<br>empleadas, factores que no están bajo<br>control directo del sujeto, viajes.  |
|  | El desempeño del rol                                 | Poder e influencia, conflicto de creencias,<br>ambigüedad de la naturaleza del trabajo<br>directivo, delegación de tareas,<br>disponibilidad.  |
|  | Relaciones con los otros                             | Relaciones con cada uno de los integrantes<br>que conforman la institución, en relación de<br>igualdad, superioridad e inferioridad.   |
|  | Logros conseguidos y<br>desarrollo de la<br>carrera. | Progresos presentados en cuanto al<br>desarrollo dentro de la empresa.   |
|  | Estructura y clima<br>organizacional                 | Comunicación, calidad del trabajo directivo,<br>medios económicos para desempeñar el<br>trabajo, características del ambiente de<br>trabajo y estatutos propios de la<br>organización. |
|  | Relaciones familia/trabajo                           | Estrés provocado por el conflicto<br>generado entre el trabajo y la familia  |
| <b>Escala de<br/>satisfacción<br/>laboral</b>                  | Condiciones físicas.                                 | Características ambientales donde se<br>desarrolla el trabajo.   |
|  | Beneficios laborales<br>y/o remunerativos.           | Sueldo.  |
|  | Políticas administrativas.                           | Estructura empresarial.  |
|  | Relaciones sociales                                  | Relación existente entre el sujeto y las<br>personas que conforman la institución.   |
|  | Desarrollo personal                                  | Logros y realizaciones de la persona en el<br>ambiente de trabajo  |
|  | Desempeño de tareas                                  | Valoración ante el trabajo realizado   |
|  | Relación con la autoridad                            | Relación existente entre el sujeto y sus<br>superiores.  |



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento: Indicador de estresores ocupacionales (OSI), elaborado por Cooper, Sloan y Williams, 1988 y modificada por García y Velez (2018). Tiempo de realización de la encuesta es de 25 minutos aproximadamente.

En segunda instancia le presento la escala de satisfacción laboral que fue creada por Palma 1999. Tiempo de realización de la lista de cotejos es de 15 a 20 minutos.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene   | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo                                     | El ítem tiene una relación tangencial   |



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento: Indicador de estresores ocupacionales (OSI), elaborado por Cooper, Sloan y Williams, 1988 y modificada por García y Velez (2018). Tiempo de realización de la encuesta es de 25 minutos aproximadamente.

En segunda instancia le presento la escala de satisfacción laboral que fue creada por Palma 1999. Tiempo de realización de la lista de cotejos es de 15 a 20 minutos.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene   | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo                                     | El ítem tiene una relación tangencial   |



|  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.                    | nivel de acuerdo)                     | /lejana con la dimensión.  |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)           | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio          | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|  | 2. Bajo Nivel                         | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|  | 3. Moderado nivel                     | El ítem es relativamente importante.   |
|  | 4. Alto nivel                         | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

**Dimensiones del instrumento: INDICADOR DE ESTRESORES OCUPACIONALES (OSI)**

Objetivos de la Dimensión: Con este instrumento se podrá evaluar cual es la fuente de estrés del personal dentro del contexto laboral.

| INDICADORES                    | ITEMS   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones                           |
|--------------------------------|---|----------|------------|------------|---|
| Factores intrínsecos al puesto | Tener demasiado trabajo que hacer.  | 4        | 4          | 4          |   |
|                                | El salario (incluyendo pagas extras y beneficios sociales).   | 4        | 4          | 4          |   |
|                                | Mantenerse al día en relación con las nuevas técnicas, ideas, tecnología, innovaciones o nuevos desafíos. | 4        | 4          | 4          |   |
|                                | Tener que trabajar muchas horas al día.   | 4        | 4          | 4          |   |
|                                | Demasiada o muy escasa variedad en mi trabajo.  | 1        | 2          | 3          | Considerar una condición si bien escasa o si bien demasiado |
|                                | Viajes por motivos de trabajo y estancias fuera de casa.  | 4        | 4          | 4          |   |
|                                | Los efectos acumulativos de diversas tareas irrelevantes  | 4        | 4          | 4          |   |
|                                | Factores que no están bajo su control directo   | 4        | 4          | 4          |   |
|                                | Tomar decisiones importantes  | 4        | 4          | 4          |   |
|                                | Ausencia de poder e influencia.   | 4        | 4          | 4          |   |

|                      |   |   |   |   |   |
|----------------------|---|---|---|---|---|
| El desempeño del rol | Conflicto entre las creencias personales y las de la administración pública.                  | 4 | 4 | 4 |   |
|                      | Ambigüedad en la naturaleza del trabajo directivo, inadecuado o de mala calidad.              | 4 | 4 | 4 |   |
|                      | Conflicto entre distintas áreas y demandas de mi trabajo                                      | 4 | 4 | 4 |   |
|                      | Incapacidad para delegar.   | 4 | 4 | 4 |   |
|                      | Tener que asumir riesgos.   | 4 | 4 | 4 |   |
|                      | Simplemente ser considerado/a como "jefe"   | 4 | 4 | 4 |   |
|                      | Cambios en el modo en que se me pide como hacer mi trabajo                                    | 4 | 4 | 4 |   |
|                      | Simplemente estar "visible" o "disponible"  | 2 | 2 | 3 | Me siento visible o disponible ante los demás |
|                      | Tener que adoptar un papel incomodo (ej. Tomar medidas disciplinarias rigurosas)              | 4 | 4 | 4 |   |
|                      | Consecuencias de sus propios errores  | 4 | 4 | 4 |   |
|                      | Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas.  | 4 | 4 | 4 |   |
|                      | Tener que afrontar el uso de políticas para el beneficio propio por parte de la organización. | 4 | 4 | 4 |   |
|                      | Asistir a reuniones.  | 4 | 4 | 4 |   |
|                      | Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo.                              | 4 | 4 | 4 |   |



|  |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
| Relaciones con los otros                       | Sentirme aislado/a.   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores.                                    | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Tener que trabajar con gente del sexo contrario.  | 4 | 4 | 4 |  |
|  | El uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas                                  | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Tener que afrontar situaciones “ambiguas” o “delicadas”                                   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | “Enfrentamientos de carácter” con otros   | 4 | 4 | 4 |  |
| Logros conseguidos y desarrollo de la carrera. | Exceso de promoción (ser promovido por encima de mi nivel de competencias y habilidades). | 4 | 3 | 4 |  |
|  | Falta de promoción (estar trabajando a un nivel inferior a mis capacidades).              | 4 | 3 | 4 |  |
|  | Amenaza de despido inminente.   | 4 | 3 | 4 |  |
|  | Ser infravalorado.  | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Tener que cambiar de puesto para progresar en mi carrera.                                 | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Perspectivas de promoción poco claras   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | La ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de mi carrera                          | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Lograr el nivel de desempeño que usted se marca   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Oportunidades para el desarrollo profesional  |   |   |   |  |

|                                   |   |   |   |   |  |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--|
|                                   |   | 4 | 4 | 4 |  |
| Estructura y clima organizacional | Orientación insuficiente y falta de apoyo de los superiores.                    | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | No se hacen consultas y hay falta de comunicación.                              | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | Formación y desarrollo para el trabajo directivo, inadecuada o de mala calidad. | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | Discriminaciones y favoritismos más o menos explícitos.                         | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | Tareas administrativas aburridas y "papeleo".                                   | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | Escasez de tasa de rotación.  | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | Información (Feedback) inadecuado sobre mi trabajo.                             | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | Falta de medios económicos u otros recursos para desempeñar el trabajo          | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros                             | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | Clima y moral de trabajo en el centro   | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | Características de la estructura y diseño organizacional                        | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | No tener suficiente trabajo que hacer.  | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | Llevarme el trabajo a casa.   | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | No ser capaz de "desconectar" sobre temas de trabajo en casa.                   | 4 | 4 | 4 |  |
|                                   | La actitud de mi pareja hacia mi puesto de trabajo y mi carrera                 | 4 | 4 | 4 |  |

|                            |  |   |   |   |  |
|----------------------------|--|---|---|---|--|
| Relaciones familia/trabajo | profesional.   |   |   |   |  |
|                            | Las demandas que mi trabajo plantea sobre la relación con mi familia (pareja/hijos). | 4 | 4 | 4 |  |
|                            | Ausencia de apoyo emocional por parte de otros fuera del trabajo                     | 4 | 4 | 4 |  |
|                            | Las demandas que el trabajo plantea a mi vida privada/social                         | 4 | 4 | 4 |  |
|                            | Falta de ayuda en cosas concretas por parte de otros fuera del trabajo               | 4 | 4 | 4 |  |
|                            | La vida familiar con una pareja que también intenta desarrollarse profesionalmente   | 4 | 4 | 4 |  |
|                            | Ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar                              | 4 | 4 | 4 |  |
|                            | Tener que desarrollar su carrera a costa de la vida familiar                         | 4 | 4 | 4 |  |

### Segunda dimensión: Escala de satisfacción laboral

Objetivos de la Dimensión: Con este instrumento se podrá evaluar en que grado las condiciones laborales representan satisfacción para el colaborador.

| INDICADORES | ITEMS  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
|             | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|             | El ambiente donde trabajo es confortable   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|             | La comodidad que me ofrece el  |          |            |            |                                   |

|   |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
| Condiciones físicas                     | ambiente de mi trabajo es inigualable  | 3 | 4 | 4 |  |
|   | En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente                        | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.           | 4 | 4 | 4 |  |
| Beneficios laborales y/o remunerativos. | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizó                         | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Me siento mal con lo que gano.   | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable                             | 3 | 3 | 4 |  |
|   | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas personales              | 4 | 4 | 4 |  |
| Políticas administrativas               | Siento que recibo por parte de la empresa mal trato.                             | 4 | 4 | 4 |  |
|   | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando                  | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Me disgusta mi horario   | 4 | 4 | 4 |  |
|   | El horario de trabajo me resulta Incomodo  | 4 | 4 | 4 |  |
|   | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más horas reglamentarias                 | 4 | 4 | 4 |  |
| Relaciones                              | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Me agrada trabajar con mis compañeros  | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo                            | 4 | 4 | 4 |  |

|                     |   |   |   |   |  |
|---------------------|---|---|---|---|--|
| sociales            | La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.                  | 4 | 4 | 4 |  |
| Desarrollo personal | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                            | 3 | 4 | 4 |  |
|                     | Mi trabajo permite desarrollarme Personalmente  | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo  | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo                                | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Mi trabajo me hace sentir realizado   | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)                                      | 4 | 4 | 4 |  |
| Desempeño de tareas | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.                                  | 4 | 3 | 4 |  |
|                     | Me siento realmente útil con la labor que realizo   | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia                              | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Mi trabajo me aburre  | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Me gusta el trabajo que realizo   | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Me siento complacido con la actividad que realizo   | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivos.  | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo | 4 | 4 | 4 |  |

|                           |  |   |   |   |  |
|---------------------------|--|---|---|---|--|
| Relación con la autoridad | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | La relación que tengo con mis superiores es cordial        | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)                     | 4 | 3 | 4 |  |
|                           | Mi(s) jefe(s) valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo   | 4 | 4 | 4 |  |

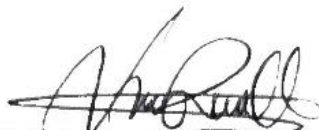
**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( X ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Viviana Rondón Villacorta

**DNI:** 45525839

**Código Orcid:** (0000-0002-0035-1922)

**Especialidad del validador:** Maestro en Psicología Educativa



**Mg. Ps. Viviana Rondón Villacorta**  
**C. P. S. N° 17523**

---

**Firma del evaluador**  
**DNI: 45525839**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Indicador de estresores ocupacionales (OSI) y Escala de satisfacción laboral". La evaluación de estos instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |  |
|---|--|
| <b>Nombre del juez:</b>   |  |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( )                      Doctor (X)                         |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clinica (X)                      Social ( )                          |
|   | Educativa ( X )                      Organizacional ( )              |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | 10 años  |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Hospital Santa Gema Yurimaguas                                       |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años (X)   |
|   | Más de 5 años ( )  |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados<br>Titulo del estudio realizado. |



2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.
3. Datos de la escala: Escala SC

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Indicador de estresores ocupacionales (OSI)  |
| Autores:              | García y Velez (2018)  |
| Procedencia:          | Colombia   |
| Administración:       | Individual/Colectiva   |
| Tiempo de aplicación: | SI/T (25 minutos Aprox)  |
| Ámbito de aplicación: | Instituciones Publicas y Privadas  |
| Dimensiones:          | Factores intrínsecos al puesto, el desempeño del rol, relaciones con los otros, logros conseguidos y desarrollo de la carrera, estructura y clima organizacional; y relaciones familia/trabajo |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Escala de satisfacción laboral  |
| Autor:                | Sonia Palma, 1999   |
| Procedencia:          | Perú  |
| Administración:       | Individual/colectiva  |
| Tiempo de aplicación: | 15 a 20 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | Instituciones Publicas y Privadas   |
| Dimensiones:          | Condiciones físicas, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad |



#### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁR<br>EA  | <u>Subescala</u><br>(dimensiones)                    | Definición   |
|--|--|--|
| <b>Indicador de<br/>estresores<br/>ocupacionales<br/>(OSI)</b> | Factores intrínsecos al<br>puesto                    | Salario, cantidad de trabajo, horas<br>empleadas, factores que no están bajo<br>control directo del sujeto, viajes.  |
|  | El desempeño del rol                                 | Poder e influencia, conflicto de creencias,<br>ambigüedad de la naturaleza del trabajo<br>directivo, delegación de tareas,<br>disponibilidad.  |
|  | Relaciones con los otros                             | Relaciones con cada uno de los integrantes<br>que conforman la institución, en relación de<br>igualdad, superioridad e inferioridad.   |
|  | Logros conseguidos y<br>desarrollo de la<br>carrera. | Progresos presentados en cuanto al<br>desarrollo dentro de la empresa.   |
|  | Estructura y clima<br>organizacional                 | Comunicación, calidad del trabajo directivo,<br>medios económicos para desempeñar el<br>trabajo, características del ambiente de<br>trabajo y estatutos propios de la<br>organización. |
|  | Relaciones familia/trabajo                           | Estrés provocado por el conflicto<br>generado entre el trabajo y la familia  |
| <b>Escala de<br/>satisfacción<br/>laboral</b>                  | Condiciones físicas.                                 | Características ambientales donde se<br>desarrolla el trabajo.   |
|  | Beneficios laborales<br>y/o remunerativos.           | Sueldo.  |
|  | Políticas administrativas.                           | Estructura empresarial.  |
|  | Relaciones sociales                                  | Relación existente entre el sujeto y las<br>personas que conforman la institución.   |
|  | Desarrollo personal                                  | Logros y realizaciones de la persona en el<br>ambiente de trabajo  |
|  | Desempeño de tareas                                  | Valoración ante el trabajo realizado   |
|  | Relación con la autoridad                            | Relación existente entre el sujeto y sus<br>superiores.  |



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento: Indicador de estresores ocupacionales (OSI), elaborado por Cooper, Sloan y Williams, 1988 y modificada por García y Velez (2018). Tiempo de realización de la encuesta es de 25 minutos aproximadamente.

En segunda instancia le presento la escala de satisfacción laboral que fue creada por Palma 1999. Tiempo de realización de la lista de cotejos es de 15 a 20 minutos.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene   | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo                                     | El ítem tiene una relación tangencial   |



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento: Indicador de estresores ocupacionales (OSI), elaborado por Cooper, Sloan y Williams, 1988 y modificada por García y Velez (2018). Tiempo de realización de la encuesta es de 25 minutos aproximadamente.

En segunda instancia le presento la escala de satisfacción laboral que fue creada por Palma 1999. Tiempo de realización de la lista de cotejos es de 15 a 20 minutos.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene   | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo                                     | El ítem tiene una relación tangencial   |



|  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.                    | nivel de acuerdo)                     | /lejana con la dimensión.  |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)           | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio          | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|  | 2. Bajo Nivel                         | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|  | 3. Moderado nivel                     | El ítem es relativamente importante.   |
|  | 4. Alto nivel                         | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |



**Dimensiones del instrumento: INDICADOR DE ESTRESORES OCUPACIONALES (OSI)**

Objetivos de la Dimensión: Con este instrumento se podrá evaluar cual es la fuente de estrés del personal dentro del contexto laboral.

| <b>INDICADORES</b>             | <b>ITEMS</b>  | <b>Claridad</b> | <b>Coherencia</b> | <b>Relevancia</b> | <b>Observaciones/<br/>Recomendaciones</b> |
|--------------------------------|---|-----------------|-------------------|-------------------|---|
| Factores intrínsecos al puesto | Tener demasiado trabajo que hacer.  | 3               | 3                 | 3                 |   |
|                                | El salario (incluyendo pagas extras y beneficios sociales).   | 4               | 3                 | 3                 |   |
|                                | Mantenerse al día en relación con las nuevas técnicas, ideas, tecnología, innovaciones o nuevos desafíos. | 3               | 3                 | 3                 |   |
|                                | Tener que trabajar muchas horas al día.   | 3               | 3                 | 3                 |   |
|                                | Demasiada o muy escasa variedad en mi trabajo.  | 4               | 4                 | 4                 |   |
|                                | Viajes por motivos de trabajo y estancias fuera de casa.  | 3               | 3                 | 3                 |   |
|                                | Los efectos acumulativos de diversas tareas irrelevantes  | 3               | 3                 | 3                 |   |
|                                |   |                 |                   |                   |   |

|                      |  |   |   |   |  |
|----------------------|--|---|---|---|--|
|                      | Factores que no están bajo su control directo                                    | 3 | 3 | 3 |  |
|                      | Tomar decisiones importantes   | 3 | 3 | 3 |  |
| El desempeño del rol | Ausencia de poder e influencia.  | 3 | 3 | 3 |  |
|                      | Conflicto entre las creencias personales y las de la administración pública.     | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | Ambigüedad en la naturaleza del trabajo directivo, inadecuado o de mala calidad. | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | Conflicto entre distintas áreas y demandas de mi trabajo                         | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | Incapacidad para delegar.  | 3 | 3 | 3 |  |
|                      | Tener que asumir riesgos.  | 3 | 3 | 3 |  |
|                      | Simplemente ser considerado/a como "jefe"  | 3 | 3 | 3 |  |
|                      | Cambios en el modo en que se me pide como hacer mi trabajo                       | 3 | 3 | 3 |  |
|                      | Simplemente estar "visible" o "disponible"                                       | 3 | 3 | 3 |  |
|                      | Tener que adoptar un papel incómodo (ej. Tomar medidas disciplinarias rigurosas) | 3 | 3 | 3 |  |

|                          |   |   |   |   |  |
|--------------------------|---|---|---|---|--|
|                          | Consecuencias de sus propios errores  | 4 | 4 | 4 |  |
| Relaciones con los otros | Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas.  | 4 | 4 | 4 |  |
|                          | Tener que afrontar el uso de políticas para el beneficio propio por parte de la organización. | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | Asistir a reuniones.  | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo.                              | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | Sentirme aislado/a.   | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | Falta de apoyo y ánimo por parte de los superiores.   | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | Tener que trabajar con gente del sexo contrario.  | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | El uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas                                      | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | Tener que afrontar situaciones "ambiguas" o "delicadas"                                       | 3 | 3 | 3 |  |
|                          | "Enfrentamientos de carácter" con otros   | 3 | 3 | 3 |  |

|  |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
| Logros conseguidos y desarrollo de la carrera. | Exceso de promoción (ser promovido por encima de mi nivel de competencias y habilidades). | 3 | 3 | 3 |  |
|  | Falta de promoción (estar trabajando a un nivel inferior a mis capacidades).              | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Amenaza de despido inminente.   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Ser infravalorado.  | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Tener que cambiar de puesto para progresar en mi carrera.                                 | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Perspectivas de promoción poco claras   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | La ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de mi carrera                          | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Lograr el nivel de desempeño que usted se marca   | 4 | 4 | 4 |  |
|  | Oportunidades para el desarrollo profesional  | 3 | 3 | 3 |  |
|  | Orientación insuficiente y falta de apoyo de los superiores.                              | 4 | 3 | 3 |  |
|  | No se hacen consultas y hay falta de comunicación.  | 3 | 4 | 3 |  |
|  | Formación y desarrollo para el trabajo directivo, inadecuada                              | 4 | 4 | 4 |  |



|   |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
| Estructura y clima organizacional                       | ode mala calidad.  |   |   |   |  |
|   | Discriminaciones y favoritismos más o menos explícitos.                | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Tareas administrativas aburridas y "papeleo".                          | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Escasez de tasa de rotación.   | 3 | 3 | 3 |  |
|   | Información (Feedback) inadecuado sobre mi trabajo.                    | 4 | 3 | 3 |  |
|   | Falta de medios económicos u otros recursos para desempeñar el trabajo | 4 | 4 | 4 |  |
|   | Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros                    | 3 | 3 | 3 |  |
|   | Clima y moral de trabajo en el centro                                  | 3 | 3 | 3 |  |
|   | Características de la estructura y diseño organizacional               | 4 | 3 | 4 |  |
| No tener suficiente trabajo que hacer.                  | 4  | 4 | 4 |   |  |
| Llevarme el trabajo a casa.                             | 4  | 4 | 4 |   |  |
| No ser capaz de "desconectar" sobre temas de trabajo en | 3  | 3 | 3 |   |  |

|                            |  |   |   |   |  |
|----------------------------|--|---|---|---|--|
|                            | casa.  |   |   |   |  |
| Relaciones familia/trabajo | La actitud de mi pareja hacia mi puesto de trabajo y mi carrera profesional.         | 3 | 3 | 3 |  |
|                            | Las demandas que mi trabajo plantea sobre la relación con mi familia (pareja/hijos). | 3 | 3 | 3 |  |
|                            | Ausencia de apoyo emocional por parte de otros fuera del trabajo                     | 3 | 3 | 3 |  |
|                            | Las demandas que el trabajo plantea a mi vida privada/social                         | 4 | 3 | 4 |  |
|                            | Falta de ayuda en cosas concretas por parte de otros fuera del trabajo               | 3 | 3 | 3 |  |
|                            | La vida familiar con una pareja que también intenta desarrollarse profesionalmente   | 3 | 3 | 3 |  |
|                            | Ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar                              | 3 | 3 | 3 |  |
|                            | Tener que desarrollar su carrera a costa de la vida familiar                         | 4 | 4 | 4 |  |

**Segunda dimensión: Escala de satisfacción laboral**

Objetivos de la Dimensión: Con este instrumento se podrá evaluar en que grado las condiciones laborales representan satisfacción para el colaborador.

| INDICADORES                             | ITEMS  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Condiciones físicas                     | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | 4        | 3          | 3          |                                   |
|   | El ambiente donde trabajo es Confortable   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable                    | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente                              | 4        | 4          | 4          |                                   |
|   | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.                 | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Beneficios laborales y/o remunerativos. | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizó                               | 3        | 3          | 3          |                                   |
|   | Me siento mal con lo que gano.   | 3        | 4          | 3          |                                   |
|   | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable                                   | 3        | 3          | 3          |                                   |
|   | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas personales                    | 3        | 3          | 3          |                                   |

|                           |  |   |   |   |  |
|---------------------------|--|---|---|---|--|
| Políticas administrativas | Siento que recibo por parte de la empresa mal trato.                             | 3 | 3 | 3 |  |
|                           | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando                  | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | Me disgusta mi horario   | 3 | 4 | 4 |  |
|                           | El horario de trabajo me resulta Incomodo  | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más horas reglamentarias                 | 3 | 3 | 3 |  |
| Relaciones sociales       | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. | 3 | 3 | 3 |  |
|                           | Me agrada trabajar con mis Compañeros  | 3 | 3 | 3 |  |
|                           | Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo                            | 3 | 3 | 3 |  |
|                           | La solidaridad es una virtud Característica de nuestro grupo de trabajo.         | 3 | 3 | 3 |  |
| Desarrollo                | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                   | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | Mi trabajo permite desarrollarme Personalmente                                   | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo                                 | 3 | 3 | 3 |  |

|                           |   |   |   |   |  |
|---------------------------|---|---|---|---|--|
| personal                  | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo                                | 3 | 3 | 3 |  |
|                           | Mi trabajo me hace sentir realizado   | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)                                      | 4 | 4 | 4 |  |
| Desempeño de tareas       | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.                                  | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | Me siento realmente útil con la labor que realizo   | 3 | 4 | 4 |  |
|                           | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia                              | 3 | 3 | 3 |  |
|                           | Mi trabajo me aburre  | 3 | 3 | 3 |  |
|                           | Me gusta el trabajo que realizo   | 4 | 3 | 3 |  |
|                           | Me siento complacido con la actividad que realizo   | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivos.  | 4 | 4 | 4 |  |
| Relación con la autoridad | Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo                                | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | La relación que tengo con mis superiores es cordial                                       | 4 | 4 | 4 |  |
|                           | No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)  | 4 | 3 | 4 |  |
|                           | Mi(s) jefe(s) valoran el esfuerzo que   | 3 | 3 | 3 |  |

|  |                    |  |  |  |  |
|--|--------------------|--|--|--|--|
|  | hago en mi trabajo |  |  |  |  |
|--|--------------------|--|--|--|--|

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (x ) Aplicable después de  
corregir ( ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** JANINA SAAVEDRA MELENDEZ

**DNI:** 70761493

**Código Orcid:** (0000-0002-7571-7271)

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO  
HOSPITAL SANTA GERTRUDIS DE YUMAGUAS II-2  
  
D<sup>TO</sup>. JANINA SAAVEDRA MELENDEZ  
PSICOLOGIA  
C. PS. P: 23053

Firma del evaluador DNI: 70761493

### Resultado de validez inventario de estresores oculacionales - osi

| Item    | juez<br>1 | juez<br>2 | juez<br>3 | Sx <sup>1</sup> | Mx  | CVC <sup>1</sup> | Pei     | CVC <sup>1c</sup> |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------------|-----|------------------|---------|-------------------|
| Item 01 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 02 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 03 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 04 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 05 | 4         | 2         | 4         | 10              | 3.3 | 0.7              | 0.00032 | 0.67              |
| Item 06 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 07 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 08 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 09 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 10 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 11 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8              | 0.00032 | 0.80              |
| Item 12 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8              | 0.00032 | 0.80              |
| Item 13 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8              | 0.00032 | 0.80              |
| Item 14 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 15 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 16 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 17 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.73              |
| Item 18 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.74              |
| Item 19 | 3         | 3         | 4         | 10              | 3.3 | 0.7              | 0.00032 | 0.74              |
| Item 20 | 4         | 3         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.74              |
| Item 21 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8              | 0.00032 | 0.74              |
| Item 22 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.74              |
| Item 23 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.75              |
| Item 24 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.75              |
| Item 25 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.75              |
| Item 26 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7              | 0.00032 | 0.75              |

|         |   |   |   |    |     |     |         |      |
|---------|---|---|---|----|-----|-----|---------|------|
| Item 27 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 28 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 29 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 30 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3.3 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 31 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.74 |
| Item 32 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.74 |
| Item 33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.74 |
| Item 34 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 35 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 36 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 37 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 38 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 39 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 40 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 41 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 42 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 43 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 44 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 45 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 46 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 47 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 48 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 49 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 50 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 51 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 52 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 53 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 54 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 55 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |
| Item 56 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.75 |



|         |   |   |   |    |     |     |         |      |               |
|---------|---|---|---|----|-----|-----|---------|------|---------------|
| Item 57 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |               |
| Item 58 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |               |
| Item 59 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |               |
| Item 60 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |               |
| Item 61 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.75 |               |
|         |   |   |   |    |     |     |         | 0.74 | VALIDEZ TOTAL |

Menor que 60, validez y concordancia inaceptables

Igual o mayor de 60 y menor o igual que 70, validez y concordancia deficientes

Mayor que 71 y menor o igual que 80 validez y concordancia aceptables

Mayor que 80 y menor o igual a 90 validez y concordancia buenas

Mayor que 90 validez y concordancia excelentes

### Resultado de Validez Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

| Item    | juez<br>1 | juez<br>2 | juez<br>3 | Sx <sup>1</sup> | Mx  | CVC1 | Pei     | CVC1c |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------------|-----|------|---------|-------|
| Item 01 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.80  |
| Item 02 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.80  |
| Item 03 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.80  |
| Item 04 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.80  |
| Item 05 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.80  |
| Item 06 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.80  |
| Item 07 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.80  |
| Item 08 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7  | 0.00032 | 0.73  |
| Item 09 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7  | 0.00032 | 0.73  |
| Item 10 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7  | 0.00032 | 0.73  |
| Item 11 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7  | 0.00032 | 0.73  |
| Item 12 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7  | 0.00032 | 0.73  |
| Item 13 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7  | 0.00032 | 0.73  |
| Item 14 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7  | 0.00032 | 0.73  |
| Item 15 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.80  |
| Item 16 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.80  |
| Item 17 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.80  |
| Item 18 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.77  |
| Item 19 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.77  |
| Item 20 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.77  |
| Item 21 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.77  |
| Item 22 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.77  |
| Item 23 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.76  |
| Item 24 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7  | 0.00032 | 0.76  |
| Item 25 | 3         | 4         | 4         | 11              | 3.7 | 0.7  | 0.00032 | 0.76  |
| Item 26 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.76  |
| Item 27 | 4         | 4         | 4         | 12              | 4.0 | 0.8  | 0.00032 | 0.76  |

|         |   |   |   |    |     |     |         |      |               |
|---------|---|---|---|----|-----|-----|---------|------|---------------|
| Item 28 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.76 |               |
| Item 29 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.77 |               |
| Item 30 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.77 |               |
| Item 31 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.77 |               |
| Item 32 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4.0 | 0.8 | 0.00032 | 0.77 |               |
| Item 33 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.77 |               |
| Item 34 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.77 |               |
| Item 35 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.77 |               |
| Item 36 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3.7 | 0.7 | 0.00032 | 0.77 |               |
|         |   |   |   |    |     |     |         | 0.73 | VALIDEZ TOTAL |

Menor que 60, validez y concordancia inaceptables

Igual o mayor de 60 y menor o igual que 70, validez y concordancia deficientes

Mayor que 71 y menor o igual que 80 validez y concordancia aceptables

Mayor que 80 y menor o igual a 90 validez y concordancia buenas

Mayor que 90 validez y concordancia excelentes

## **Consentimiento Informado**

**Título de la investigación:** Estresores ocupacionales y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud mental comunitario de San Martín, 2023

**Investigador:** Ps. Eggiver Adonis Mendoza Bardales

**Propósito del estudio:** Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estresores ocupacionales y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud mental comunitario de San Martín, 2023”, cuyo objetivo identificar de qué manera influyen los estresores ocupacionales en la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro de salud mental comunitario.

Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado de la Maestría Gestión en los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Universidad César Vallejo.

De esta manera se podrá general resultados que nos guíen en el manejo de factores relacionados al estrés que afectan de manera directa en la satisfacción laboral y la calidad de servicio.

**Procedimiento:** Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Estresores ocupacionales y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud mental comunitario de San Martín, 2023.
2. Luego se realizará el desarrollo del cuestionario denominado Escala de satisfacción laboral SL-SPC y el Inventario de Estresores ocupacionales OSI.
3. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

## RESULTADO DE SIMILITUD DEL PROGRAMA TURNITIN

estresores ocupacionales y satisfacción laboral

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRINCIPALES

|          |   |               |
|----------|---|---------------|
| <b>1</b> | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante  | <b>5%</b>     |
| <b>2</b> | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet  | <b>5%</b>     |
| <b>3</b> | Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia<br>Trabajo del estudiante   | <b>1%</b>     |
| <b>4</b> | alicia.concytec.gob.pe<br>Fuente de Internet  | <b>1%</b>     |
| <b>5</b> | www.ingentaconnect.com<br>Fuente de Internet  | <b>&lt;1%</b> |
| <b>6</b> | hdl.handle.net<br>Fuente de Internet  | <b>&lt;1%</b> |
| <b>7</b> | citeseerx.ist.psu.edu<br>Fuente de Internet   | <b>&lt;1%</b> |
| <b>8</b> | Lizarazo Sánchez, Daneley. "Clima Organizacional y satisfacción Laboral Como Predictores Del desempeño Laboral En Los Empleados De Dos Instituciones Educativas | <b>&lt;1%</b> |

## CARTA DE SOLICITUD PARA LA APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

**SOLICITO:** PERMISO PARA  
APLICACION DE TEST A  
TRABAJADORES DEL CENTRO DE  
SALUD COMUNITARIO POR  
PROYECTO DE TESIS.

Sra.

**Obs. Gladis Sofia Rodriguez Aspajo**

Directora de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo

**Atencion:** Coordinación de Salud Mental

Presente.

**Eggiver Adonis Mendoza Bardales**, identificado con el DNI 71887315, domiciliado en el Jr. 12 de Mayo - Banda de Shilcayo, celular 938745593, estudiante del programa académico "Maestría en Gestión de los Servicios de Salud" de la Universidad Cesar Vallejo - Trujillo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que, para el desarrollo de mi tesis titulada "Estrés Ocupacionales y satisfacción laboral en el personal de un centro de Salud Mental Comunitario - San Martín" es necesario realizar la aplicación de 02 instrumentos titulados "Inventario de estrés Ocupacionales" y "Escala de Satisfacción Laboral", los cuales serán aplicados de manera física o virtual a la totalidad de los trabajadores. Por tal motivo me dirijo a usted a fin de solicitarle la respectiva autorización para su aplicación.

Por lo expuesto, ruego a usted acceder a lo solicitado.

Tarapoto, 10 de julio de 2023


EGGIVER ADONIS MENDOZA BARDALES  
DNI:71887315

BASE DE DATOS ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SCP

| Nº | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | D1: Condicio<br>es fisicas | D2:<br>Beneficios | D3: Politicas<br>administrativa | D4:Relacione<br>s sociales | D5: Desarrollo<br>personal | D6:<br>Desempeño | D7: Relación<br>con la | TOTAL |     |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----------------------------|-------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------|------------------------|-------|-----|
| 1  | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 3  | 1  | 5  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3  | 1  | 5  | 2  | 5  | 1  | 5  | 2  | 4  | 5  | 4  | 3  | 8                          | 10                | 14                              | 11                         | 20                         | 11               | 26                     | 100   |     |
| 2  | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1  | 4  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 1  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3                          | 12                | 10                              | 15                         | 10                         | 8                | 17                     | 16    | 88  |
| 3  | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 5  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 3                          | 11                | 9                               | 6                          | 5                          | 8                | 13                     | 12    | 64  |
| 4  | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5  | 5  | 3  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 2  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 1  | 2  | 3  | 5  | 5  | 15                         | 11                | 16                              | 10                         | 18                         | 20               | 22                     | 112   |     |
| 5  | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 19                         | 14                | 17                              | 18                         | 18                         | 22               | 18                     | 126   |     |
| 6  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 4  | 5  | 5                          | 6                 | 9                               | 4                          | 12                         | 9                | 12                     | 57    |     |
| 7  | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4  | 2  | 2  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 2  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 5  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 5  | 14                         | 11                | 13                              | 14                         | 17                         | 21               | 17                     | 107   |     |
| 8  | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 1  | 11                         | 7                 | 19                              | 11                         | 13                         | 18               | 9                      | 88    |     |
| 9  | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 3  | 1  | 5  | 1  | 21 | 8                          | 19                | 20                              | 22                         | 22                         | 18               | 130                    |       |     |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 13                         | 11                | 13                              | 13                         | 17                         | 19               | 13                     | 99    |     |
| 11 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 11 | 6                          | 19                | 18                              | 14                         | 17                         | 22               | 105                    |       |     |
| 12 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 5  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 5                          | 8                 | 9                               | 8                          | 10                         | 18               | 14                     | 72    |     |
| 13 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 1  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3  | 1  | 15                         | 4                 | 17                              | 16                         | 18                         | 24               | 22                     | 116   |     |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1                          | 7                 | 4                               | 7                          | 4                          | 8                | 18                     | 6     | 54  |
| 15 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5  | 5  | 1  | 5  | 1  | 1  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3                          | 15                | 8                               | 12                         | 12                         | 22               | 20                     | 20    | 109 |
| 16 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 1  | 11                         | 7                 | 19                              | 11                         | 13                         | 18               | 9                      | 88    |     |
| 17 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 1  | 2  | 4  | 1  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1                          | 11                | 13                              | 14                         | 14                         | 19               | 14                     | 13    | 98  |
| 18 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4  | 5  | 5  | 3  | 1  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 5  | 3  | 1  | 1  | 5  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1                          | 12                | 4                               | 12                         | 13                         | 17               | 21                     | 17    | 96  |
| 19 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 7                          | 6                 | 9                               | 10                         | 12                         | 11               | 15                     | 70    |     |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 2  | 1  | 2  | 3  | 5  | 14                         | 10                | 11                              | 8                          | 15                         | 13               | 20                     | 91    |     |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 5  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 13                         | 11                | 9                               | 13                         | 13                         | 19               | 11                     | 89    |     |
| 22 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5  | 5  | 3  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 2  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 15                         | 11                | 15                              | 10                         | 16                         | 16               | 18                     | 101   |     |
| 23 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 1  | 2  | 4  | 1  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 5  | 1  | 13                         | 13                | 14                              | 14                         | 19                         | 15               | 13                     | 101   |     |
| 24 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 5  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 1  | 15                         | 9                 | 7                               | 5                          | 9                          | 10               | 10                     | 65    |     |
| 25 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1  | 1  | 3  | 4  | 1  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 2  | 5  | 1  | 5  | 5  | 3  | 1  | 1  | 5  | 1  | 10 | 6                          | 13                | 8                               | 21                         | 19                         | 23               | 100                    |       |     |
| 26 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 3  | 4  | 5  | 2  | 13                         | 6                 | 18                              | 16                         | 14                         | 14               | 21                     | 102   |     |
| 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 5  | 3  | 4  | 5                          | 6                 | 13                              | 4                          | 10                         | 9                | 10                     | 57    |     |
| 28 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1                          | 13                | 12                              | 13                         | 16                         | 26               | 26                     | 18    | 124 |





BASE DE DATOS ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC

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



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 7 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 6 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 |   |
| 26 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 |   |
| 27 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 |
| 28 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 |   |   |



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

TRUJILLO, 05 de Agosto del 2023

Siendo las 11:45 horas del 05/08/2023, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Estresores ocupacionales y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud mental comunitario de San Martín, 2023", presentado por el autor MENDOZA BARDALES EGGIVER ADONIS egresado MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

| <b>Autor</b>                    | <b>Dictamen</b>     |
|---------------------------------|---------------------|
| EGGIVER ADONIS MENDOZA BARDALES | (17)Magna Cum Laude |

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado

Firmado electrónicamente por:  
JCACHAYWE el 03 Oct 2023 16:54:38

\_\_\_\_\_  
JORGE VICTOR WILFREDO CACHAY  
WESTER  
**PRESIDENTE**

Firmado electrónicamente por:  
ACHAVEZEP el 05 Sep 2023 22:48:53

\_\_\_\_\_  
ABDÍAS CHÁVEZ EPIQUÉN  
**SECRETARIO**

Firmado electrónicamente por: VALZASA el  
01 Sep 2023 19:33:29

\_\_\_\_\_  
VANESSA JOCELYN ALZA  
SALVATIERRA  
**VOCAL(ASESOR)**

Código documento Trilce: TRI - 0615158

\* Para Pre y posgrado los rangos de dictamen se establecen en el Reglamento de trabajos conducentes a grados y títulos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, MENDOZA BARDALES EGGIVER ADONIS identificado con N° de Documento N° 71887315 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, autorizo ( X ), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Estrés ocupacionales y satisfacción laboral en el personal de un centro de salud mental comunitario de San Martín, 2023".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

|  |
|--|
|  |
|--|

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Autor</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| MENDOZA BARDALES EGGIVER ADONIS<br><b>DNI:</b> 71887315<br><b>ORCID:</b> 0000-0001-8937-5463 | Firmado electrónicamente<br>por: BARDALESEA el 24-07-<br>2023 19:54:49 |

Código documento Trilce: TRI - 0615176